Colfondos
del grupo HABITAT

Te entregamos nuestro informe de Responsabilidad Social 2013.

Introducción

Colfondos S.A. Pensiones y Cesantías desarrolla su programa de responsabilidad social a partir de la educación, como pilar básico y esencial para desarrollar acciones que puedan contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos.

Desde la esencia de la educación, la AFP ha venido abriendo espacios a actividades como la cultura, el arte, la recreación y ha puesto en práctica un modelo filantrópico de su socio internacional Scotiabank, para trabajar programas que afecten de manera positiva a diferentes comunidades, especialmente aquellas que han tenido pocas oportunidades o que han estado marginadas de aspectos fundamentales para su desarrollo. Iluminando el Mañana llegó en 2013 y un primer paso bajo esta concepción fue el primer día de la Comunidad Colfondos.

Este programa al igual que las diferentes actividades sociales que desarrolló Colfondos durante 2013, reafirman el espíritu de la entidad de aportar a través de acciones, del trabajo diario, del voluntariado. Buscamos que la comunidad, nuestros afiliados, empleados, proveedores y las diferentes personas que tienen relación con Colfondos, tengan más información y conocimiento así como ayuda, que les permita tomar mejores decisiones a lo largo de sus vidas.

Con esta convicción hemos enfocado nuestro programa de Responsabilidad Social Colfondos en capítulos que guardan relación con la educación financiera; cultura, arte, recreación; comunidad, afiliados y empleados.

Ética y Transparencia

Asegurar un comportamiento ético y transparente por parte de todos nuestros empleados, en todos nuestros procesos y frente a todos nuestros grupos de interés

1.1
Código de Conducta

Quienes trabajamos en Colfondos aspiramos a alcanzar los más elevados estándares de conducta ética y profesional, trabajando a diario para ganar y mantener la confianza de nuestros clientes.

A través de las decisiones que tomamos y las acciones que llevamos a cabo diariamente, afianzamos nuestro compromiso con este Código de Conducta. Buscamos entregar valor a nuestros clientes, nuestros empleados, nuestros accionistas y nuestra comunidad.

Con este código, el cual establece los estándares de conducta y ética que se aplican en todo el negocio, brindamos herramientas para que los empleados y proveedores logren reconocer situaciones en las que puede ser necesario solicitar orientación y tomar decisiones apropiadas para la compañía, nuestros accionistas y empleados.

En el momento de iniciar un vínculo laboral con Colfondos, el empleado se compromete a leer el Código de Conducta de Colfondos y cumplir los principios, políticas y regulaciones que allí se señalan. De la misma manera declara que conoce que este código de conducta se encuentra publicado en la página web de Colfondos y que el incumplimiento al contenido de este Código constituye falta grave.

Es nuestro deber escalar (reportar o informar) aquellos asuntos o situaciones que conozcamos y que consideremos van en contravía de los estándares o valores éticos propios o de Colfondos, de acuerdo con las reglas establecidas en esta política y en sus procedimientos pueden ser escalados a través de:

- Al jefe de área o supervisor inmediato.
- Al área de Gestión humana.
- Al Gerente de Cumplimiento a través del Buzón de Escalamiento de Asuntos Éticos y/o internamente a la extensión 16161 o, a nivel nacional, al teléfono (57 -1) 3437581 y/o al buzoncompliance@colfondos.com.co

2
Trabajadores Felices y Comprometidos

Nuestro equipo de colaboradores es fundamental para poder prestar un servicio de alta calidad a nuestros afiliados. Pensando en ellos hemos desarrollado programas de mejoramiento de calidad de vida, salud ocupacional, actividades recreativas para sus familias, deporte y beneficios en general orientados a generar un clima organizacional positivo y agradable.

Igualmente entendemos que el trabajo y aporte individual de todos y cada uno de nuestros colaboradores es indispensable para obtener un resultado final que responda a las necesidades y expectativas de nuestros afiliados.

En Colfondos buscamos el bienestar para nuestros trabajadores, construyendo un ambiente sano y seguro en el que se respeten la igualdad de oportunidades, la privacidad y la libertad de opinión. Queremos contribuir además a su desarrollo profesional y personal a través de planes de carrera y de formación, que sumen a mejorar su calidad de vida.

2.1
Plan de Calidad de Vida

2.1.1. Bienestar

Con este programa orientamos nuestra labor hacia la mejora de la calidad de vida de nuestros empleados y sus familias. En el año 2013 desarrollamos 23 actividades inscritas en el Programa de Bienestar a nivel nacional:

- Entrega de bono escolar para todos los 720 hijos de los empleados.
- Inclusión del Programa de Nuevas Formas de Trabajo del cual disfrutan más de 250 empleados
- Vacaciones recreativas, que contaron con la participación de más de 350 niños.
- Torneos deportivos de bolos y voleibol a nivel nacional donde participaron más de 780 empleados.
- Celebración de Quinquenios donde se reconoció la labor de 81 empleados que llevan trabajando en Colfondos, 5, 10, 15 y 20 años.
- Entrega de más de 700 regalos a nivel nacional para todos los hijos empleados en el mes de diciembre.
- 16 celebraciones de fin de año en todas las ciudades a nivel nacional

2.1.2. Salud ocupacional

En Colfondos estamos comprometidos con generar espacios laborales saludables brindando a nuestros empleados herramientas de autocuidado y salud. Nuestra gestión del 2013:

- Programa de Pausas Laborales, Wellness empresarial, yoga, pilates y rumba terapia, donde contamos con la participación más de 300 empleados a nivel nacional.
- Realizamos 780 exámenes periódicos a nivel Bogotá, 11 exámenes médicos ejecutivos y el cubrimiento a 40 inspecciones de puesto de trabajo.
- Llevamos a cabo la Semana de la Salud en las ciudades principales e intermedias con actividades como: Osteoporosis, Riesgo Cardiovascular, Masajes de relajación, Jornada de donación de sangre, Optometría, Taller de hábitos alimenticios, obteniendo una participación del 86%.
- Levantamiento y actualización de los 27 planes de emergencia correspondientes a todas las sedes de Colfondos a nivel nacional con el apoyo de ARL Colpatria.
- Participamos en el Simulacro Distrital el 16 de Octubre del 2013 involucrando a 430 empleados de la compañía de la sede Carrera 30 y Torre calle 67, y a nivel nacional se llevaron a cabo 27 simulacros entre ciudades principales, intermedias y Oficinas Corporativas.

2.2
Gestión del Clima Organizacional

El principal indicador con el que contamos para determinar el logro de nuestros objetivos, relacionados con el Plan Empleados, plan con el que acompañamos la transformación del negocio, es el ISE (Índice de Satisfacción a Empleados).

En la última Medición de Clima Organizacional, obtuvimos una calificación Total Compañía de 88% de favorabilidad, 4 PP (puntos porcentuales) por encima de la meta fijada para el 2013 y 23 PP alcanzado desde la primera medición realizada en el 2010. Certificada por la firma NEO Consultoría.

A pesar de que este estudio no es comparable en su totalidad con los estudios particulares de la industria, permite concluir que año tras año, a través de las Acciones Directivas, la Ejecución del Plan Empleados y la Gestion de los Microclimas, el nivel de satisfacción y compromiso de los empleados aumenta, convirtiéndonos en un mejor lugar para trabajar con el 96% de favorabilidad obtenido en la última medición de clima, lo que genera disminución de la rotación voluntaria de personas y siendo más atractivos para los profesionales interesados en trabajar con nosotros.

A través de la Gestión de Clima definimos y focalizamos las acciones que aportan al mejoramiento del ambiente como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos de Colfondos movilizando al Talento Humano, de cara a los retos planteados año a año. Como parte de la gestión del 2013, se realizaron las siguientes acciones:

- 86 sesiones a nivel nacional de divulgación y definición de planes de acción.
- 8 acompañamientos a la Gestión de Clima de aquellos equipos cuya favorabilidad no era la esperada
- 105 Líderes fueron formados en Gestión de Clima como Herramienta de Liderazgo.
- Se llevó a cabo la Cuarta Medición de Clima Organizacional con la participación de 859 empleados (99.19%) de la organización, un margen de error de 0.30% y un índice de favorabilidad del 88% (4 ppt por encima de la medición del año 2012).

A través de la Gestión de Clima definimos y focalizamos las acciones que aportan al mejoramiento del ambiente como herramienta para el logro de los objetivos estratégicos de Colfondos movilizando al Talento Humano, de cara a los retos planteados año a año. Como parte de la gestión del 2013, se realizaron las siguientes acciones:

2.3
Universidad Corporativa Colfondos

A través de la Universidad Corporativa Colfondos buscamos habilitar y profesionalizar a todos los empleados, en los conocimientos, habilidades y competencias con la celeridad y profundidad necesaria que nos garantice la apropiación de la estrategia de la compañía y del nuevo modelo de actuación organizacional.

En el 2013 dictamos 77 entrenamientos, repartidos en 28.299 horas de formación y 12 cursos virtuales, en los cuales tuvimos 5.989 asistencias en 1.009 sesiones, obtuvimos un aprendizaje promedio 4,9% y una satisfacción promedio de 4,7%.

Los principales programas de formación por escuela fueron:

- Escuela Gerencial: Líder Colfondos: Cómo Cumplir Nuestras Metas, Desempeño y Retroalimentación, Clima, Relaciones Laborales, Caso Colfondos y Liderazgo en el Servicio, dirigido los líderes de la organización logrando una cobertura del 70% de la población objetivo de esta escuela.
- Escuela Comercial: MAS: Experiencia de Cliente Colfondos y Nos importas tú, Portal WEB, Plenaria Traslados de Colpensiones, Sinergias, Nuestra Fuerza 2, y refuerzos en producto, herramientas y proceso de venta y logrando una cobertura del 92% de la población objetivo de esta escuela.
- Escuela de Servicios Compartidos: Mejora de Procesos bajo la Metodología Lean Six Sygma, Acuerdos Efecticos, Formador de Formadores e Ingeniería de Requerimientos, logrando una cobertura del 86% de la población objetivo de esta escuela.
- Escuela de Administrativa: Presentaciones Persuasivas y de Alto Impacto, Acuerdos Efecticos y Formador de Formadores, logrando una cobertura del 86% de la población objetivo de esta escuela.

2.4
Plan de Beneficios Extralegales

Dentro de las actividades principales a destacar se encuentra el diseño, aprobación e implementación del Plan De Beneficios Colfondos ofrecido al 100% de los empleados directos de la Compañía, con el propósito de fortalecer la política de bienestar social de la organización.

Dentro de los Beneficios que se ofrecieron, sujetos a condiciones, se encuentran:

- Beneficios Extralegales (a cargo del empleador): Prima de Vacaciones, Becas de Pregrado, Póliza de Vida, Auxilio Escolar Hijos, Licencia de Matrimonio.
- Beneficios Voluntarios (ofrecidos a través de un tercero y asumidos al 100% por cada empleado a tasas preferenciales): Crédito Hipotecario de Vivienda, Crédito de Libranza, Convenios (Hospitalización y Cirugía, Medicina Prepagada, Planes Complementarios de Salud entre otros).
- Beneficios Emocionales (asociados al Plan de Calidad de Vida): Horario Flexible, Oficina Móvil, Vacaciones Recreativas, Celebración de Fechas Especiales, Jornadas de Vacunación, Eventos Deportivos, entre otros.

2.5
Apoyo a la Comunidad

Dejar una huella positiva en la comunidad que nos rodea es importante y en ese sentido, desde Colfondos hemos desarrollado varios programas que nos permiten llegar a las comunidades menos favorecidas.

2.5.1. Día de la Comunidad Colfondos.

Este es un programa de voluntariado anual que desarrollamos los colaboradores de Colfondos, en el cual, a través de la donación de tiempo, mano de obra y muchas ganas, nos desplazamos a diferentes escuelas y/o fundaciones para reparar, pintar y habilitar espacios aptos para la educación y esparcimiento de niños y jóvenes colombianos de bajos recursos.

Fundaciones, colegios e instituciones educativas de muy escasos recursos se beneficiaron en el 2013 del voluntariado de más de 200 funcionarios Colfondos en el país. La jornada se vivió en ciudades, fundaciones e instituciones como:

- Bogotá - Fundación San Mauricio

  En Bogotá nos unimos a la Fundación San Mauricio, donde habitan más de 370 niños de escasos recursos y/o que han sido víctimas del maltrato, para llevarles una jornada de alegría donde más de 120 voluntarios de Colfondos se unieron para reformar y reparar su parque de diversión y entretenimiento, a la vez que compartieron una increíble día de trabajo en equipo.

- Medellín - Institución educativa Antonio Ricaurte

  La Institución educativa Antonio Ricaurte, ubicada en una de las comunas de Medellín, en el pasado víctima del fuego cruzado de pandillas, puede ahora mostrar una mejor cara física para sus 960 estudiantes de dos jornadas, gracias al trabajo de nuestros funcionarios de la regional Antioquia, que donaron su tiempo y esfuerzo físico. Contamos con el apoyo de 52 voluntarios de Colfondos.

- Bucaramanga - Instituto de rehabilitación infantil Santa Teresita

  Poco menos de un centenar de niños discapacitados del Instituto de rehabilitación infantil Santa Teresita en Bucaramanga, tienen hoy unas instalaciones mucho más bonitas, con pintura nueva y además con la alegría que produjo el haber recibido cariño y afecto a partir de una jornada de recreación que hicieron nuestros voluntarios de la capital santandereana. 20 funcionarios de Colfondos participaron en esta actividad.

- Manizales – Vereda La Palma

  55 niños de una vereda cercana a Manizales (La Palma) fueron testigos del mejoramiento de sus instalaciones. Los responsables de este cambio, nuestros voluntarios Colfondos de la capital de Caldas que se dieron a la tarea de pintar, limpiar y adecuar áreas de estudio de estos pequeños que tanto necesitan de ayudas como la nuestra. 20 voluntarios apoyaron esta actividad.

- Cali - Fundación Color Esperanza

  Niños y jóvenes de Cali que complementan su estudio en la Fundación Color Esperanza que desarrolla actividades artísticas, culturales, recreativas e incluso de refuerzo en algunas asignaturas, tienen ahora una sede mucho más colorida, visualmente con mejores espacios, producto del trabajo de nuestro voluntariado Colfondos Cali. Más de 50 funcionarios de Colfondos participaron en esta actividad.

- Barranquilla (Malambo) - Colegio El Milagro

  En Barranquilla, Malambo (atlántico), los niños del Colegio El Milagro vieron cómo sus instalaciones fueron pintadas de color y alegría para hacer de sus días un momento más alegre y mejor. Más de 40 voluntarios de Colfondos participaron en esta actividad.

- Pereira - Fundación Énfasis

  En Pereira, 16 voluntarios de Colfondos se unieron a la fundación énfasis para pintar, decorar y arreglar las instalaciones de la escuela. Más de 140 niños pertenecientes a los estratos socioeconómicos 1 y 2 se vieron beneficiados por esta jornada.

Más allá de la pintura, limpieza o adecuación de espacios, nuestras acciones producen un efecto positivo y un multiplicador de alegría que toca la vida y corazones de aquellos que más nos necesitan. El Día de la Comunidad nos permite sumar en la construcción de un tejido social más amplio e incluyente para Colombia.

2.5.2. Caminata “Solidaridad por Colombia”

Por tercer año consecutivo nos vinculamos a la Fundación Solidaridad por Colombia a través de la Gran Caminata anual de la Solidaridad, uno de los más grandes eventos culturales y artísticos, donde la recreación, la música, la cultura y sobre todo los valores predominan. Este programa le permite mejorar las condiciones educativas y las necesidades básicas de muchos niños en Colombia.

3

Educación Financiera

En Colfondos trabajamos para que nuestros afiliados y la comunidad en general tenga la facilidad de conocer fundamentos básicos que sumen a la óptima administración de sus recursos. Con esa convicción ponemos a disposición de los colombianos una serie de programas que hemos desarrollado para materializar este propósito:

Construyendo Tu Futuro

Es el nombre que recibe nuestro programa de educación financiera, a través de cual las personas acceden a información clara y sencilla relacionadas con las pensiones y cesantías: en qué invierten, cuáles son las diferencias entre el sistema público y el privado, qué son los multifondos de pensión obligatoria, cómo funcionan las cesantías y los multiportafolios y cómo incrementar el ahorro futuro a través de las pensiones voluntarias.

Sólo en los fondos de Pensiones

A través del gremio que reúne los Fondos de Pensiones y Cesantías ASOFONDOS, hemos desarrollado un programa de educación financiera denominado “Sólo en los Fondos de Pensiones”. En un moderno portal educativo y con una campaña de comunicación que acompaña, de manera lúdica, sencilla, pedagógica, los colombianos pueden familiarizarse con los temas de pensiones y cesantías.

“Conoce cómo leer y entender tu extracto”

Más allá de la naturaleza de nuestro negocio, en Colfondos entendemos lo importante que es para nuestros afiliados recibir información clara y sencilla, que sume a la comprensión del comportamiento de sus ahorros pensionales.

Lo anterior a través de un “ayudaextractos” que le facilita a nuestros afiliados la lectura y entendimiento de los extractos de producto. Allí pueden comprender los movimientos y los rendimientos que se obtienen en las cuentas individuales.

Información de mercados

En un sector tan dinámico como el financiero, es fundamental acercar información que les permita a las personas tomar las mejores decisiones sobre sus inversiones, teniendo en cuenta que el comportamiento de esos mercados de capitales tiene incidencia sobre estos ahorros. De esta manera le llevamos a nuestros afiliados y a la comunidad en general reportes periódicos como:

- Informe diario
- Informe semanal
- Informe mensual de estrategia

4

Cultura y Arte

En Colfondos consideramos que uno de los vehículos que puede contribuir a una mejor sociedad es la cultura. Lograr que muchos tengan contacto con ella es la vía para abrir la mente y permitir el crecimiento de una Nación. En ese sentido, acercamos a los colombianos la oportunidad de acceder a una mejor calidad de vida a través del teatro, del teatro musical en nuestro caso.

Colfondos y Misi Producciones

El teatro musical es una de las manifestaciones de la cultura más cercana y potente porque permite a quienes estén en contacto con ella, transportarse a otros mundos, conocer historias, divertirse, aprender y sensibilizarse. Durante los últimos tres años, Colfondos se ha vinculado a Misi Producciones para acercar a muchos colombianos, maravillosas y únicas obras musicales.

Misi Producciones es sin duda, la escuela de teatro musical más representativa de nuestro país, un proyecto que a través de los últimos 20 años ha transformado a niños y jóvenes en grandes talentos de la escena artística.

Durante estos años hemos tenido la oportunidad de compartir con nuestros afiliados, amigos y la comunidad en general obras como La más grande historia jamás cantada, Tributo a Michael Jackson, Aladdín y Por siempre Navidad.

5 Clientes Empoderados

5.1 Rediseño de procesos

Pensiones

A lo largo del año fortalecimos la capacitación en los canales con el objetivo de lograr asesorías integrales y mayores soluciones de primer contacto que agilicen los trámites que realizan nuestros afiliados.

Bonos Pensionales

Frente al tema de bonos pensionales, reforzamos la capacitación en los canales integrando este tema con el de reconocimiento de pensión y de esta manera poder llegar a nuestros afiliados con información confiable, oportuna y clara en los contactos de estos con la Administradora.

El área además trabajo a finales de 2013 en impacto de normalización de cuentas para nuestros clientes próximos a pensionarse, es decir, para aquellos clientes que les falten uno o dos años para pensionarse. El objetivo de este trabajo normalizar el estado de bono pensional antes de radicar formalmente el proceso de pensión con el fin de optimizar los tiempos de respuesta al momento de buscar el reconocimiento de la prestación.

Extractos

Continuamos con el fortalecimiento del proceso de generación y envío de extractos a través de medios electrónicos y físicos, buscando siempre la oportunidad del envío, fortaleza que nos ha caracterizado a través del tiempo.

Kioskos (PAS: puntos de atención agiles)

Para el año 2013 cerramos con 23 Puntos Agiles de Servicio ubicados en las oficinas corporativas a nivel nacional, en los cuales los afiliados pueden realizar las siguientes transacciones:

- Consulta de saldos.
- Consulta de movimientos.
- Certificación de afiliación.
- Certificación de saldo.
- Certificación de renta en pensión voluntaria.
- Historia laboral.
- Autorización de envío de extracto por email. Este canal, ha sido valorado por nuestros clientes como un canal fácil de utilizar, rápido y eficiente.

Proyecto ceses (Colfondos en su empresa)

Continuamos con el mejoramiento del servicio que se presta a través de las Representantes Ceses (Colfondos en su empresa) con el objetivo de que nuestros afiliados puedan realizar diferentes consultas y transacciones sin moverse de su lugar de trabajo, adjuntamos las interacciones que nuestros clientes pueden realizar a través de las Ceses:

- Asesoría en Pensión Obligatoria, Cesantías, Pensión Voluntaria:
- Información cuenta individual, Bono Pensional, Brecha Pensional, Beneficio Tributario, Información y requisitos para realizar los retiros.
- Retiros de Cesantías y Pensión Voluntaria:
- Trámite tanto de retiros parciales como totales en cheque o con consignación en cuenta.
- Solución en primer contacto para solicitudes como:
- Consultas de saldos, movimientos, impresión de extractos, certificaciones, reclamos, actualizaciones, estados de cuenta, inscripción de cuentas, pignoraciones, inmovilizaciones, recomposiciones, etc.

Gestión de reclamos

Mejoramos el indicador de oportunidad de gestión de peticiones, quejas y reclamos; logramos disminuir un 29% los reclamos frente al 2012.

Proyecto de Internet

Finalizó el desarrollo de portal empleadores y el fortalecimiento de este canal permite una mayor autogestión a nuestros empleadores en lo que tiene que ver con la depuración de deudas, rezagos, certificaciones de empleados, entre otros. Esto hace más eficiente la tarea y nos presenta con la oportunidad de ser un aliado en la gestión de los procesos.

5.2
Defensoría del consumidor financiero

Con el fin de lograr que los consumidores financieros se informen y conozcan que cuentan con el apoyo del Defensor del Consumidor Financiero, permanentemente publicamos en la página de internet www.colfondos.com.co, el link que les lleva directamente a la información relacionada con las funciones del Defensor, los derechos y deberes del afiliado.

Nuestros consumidores financieros encuentran publicada esta información en las oficinas a nivel nacional, en las comunicaciones escritas y a través del contact center.

5.3
Modelos de Actuación de Servicio (MAS)

Al servicio de nuestros clientes

Durante el 2013, en el Modelo de Actuación de Servicio (MAS), desarrollamos el proyecto de cultura de servicio de la compañía que tiene como propósito impactar positivamente el actuar de la organización de cara al afiliado.

A través de esta fase del MAS, los funcionarios Colfondos y el artista Jerau participaron activamente con la composición de una canción, que representa un himno al orgullo de ser colombianos y al compromiso de servir desde nuestra AFP. Mire aquí el resultado: http://www.youtube.com/watch?v=GgLzX0ggHZ0.

6
Ecoeficiencia

Buscamos disminuir el impacto ambiental generado por nuestras actividades, fomentando un uso eficiente de los recursos en las oficinas y generando una cultura de respeto por el medio ambiente entre nuestros empleados.

Nuestra gestión el año anterior se puede exponer de la siguiente manera:

Campaña de reciclaje de papel. En el año 2013 continuamos con esta iniciativa; se procesaron aproximadamente 310 kilos de papel, el cual es entregado a Kimberly Clark. El papel destruido en Colfondos después es utilizado en la elaboración de otros productos.

Campañas internas dedicadas al ahorro de recursos naturales. Disminuimos 14.8% el consumo de energía frente a 2012.

Control de impresiones en papel. Redujimos en 2013 las impresiones 6.6% frente a 2012, lo que equivale en número a 305.093 menos.

Migración de consulta física a consulta digital de documentación que reposa en el outsourcing de archivo. Esto genera menor desplazamiento de documentos físicos de consulta en cuanto a solicitud y posterior devolución, impactando en medio ambiente al no tener camiones desplazándose por la ciudad para atender estas necesidades y optimizando los tiempos de respuesta al usuario interno, lo que redunda en mejores tiempos de respuesta a nuestros clientes, mejorando su calidad de vida.

Reducción y optimización de las formas pre-impresas, que requiere la operación normal del negocio, pasando de 31 en el año 2012 a 19 al finalizar el 2013 con una reducción del 38.7%, generando menor uso de papel, tintas, etc.

Cordialmente,

Alcides Vargas Manotas
Presidente

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA