



BALANCE SOCIAL 2014

Balance Social





JUNTA DIRECTIVA

Luis Felipe Henao Cardona	Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio
Luis Alexander Lopez Ruiz	Ministerio de Hacienda y Crédito Público
Daniel Arcila Ramos	Ministerio de Trabajo
William Libardo Mendieta	Ministerio de Educación Nacional
Manuel Fernando Castro	Departamento Nacional de Planeación
Ernesto Miguel Orozco Duran	ASOCAJAS
Roberto José Camacho Hernández	Gremios de Construcción
Luis Alfonso Londoño Orozco	Asociación Colombiana de Universidades
Ricardo Antonio Vanegas Suarez	Confederación General de Trabajadores
Gilberto Martínez Guevara	Central Unitaria de Trabajadores
Diana Cecilia Gómez	Confederación de Trabajadores de Colombia
Augusto Posada Sanchez	Presidente del Fondo Nacional del Ahorro

CONTENIDO

Educación Financiera	5
1.1. Centro de Estudios.....	5
1.1.1. Catedra del Ahorro.....	5
1.1.2. Bilingüismo.....	6
2. Medio Ambiente	7
2.1. Movimiento Cero	7
2.2. Programa Pos Consumo de Residuos Peligrosos.....	8
2.3. Programa de Reciclaje	9
3. Marketing responsable	10
3.1. Colombianos en el exterior	10
3.2. Vivienda.....	10
3.3. Vivienda Ahorro Voluntario Contractual.....	11
3.4. Programa de interés prioritario para ahorradores –VIPA.....	11
3.5. Subsidio Familiar de Vivienda.....	11
3.6. Subsidio Fondo Vivienda.....	11
3.7. Crédito Educativo.....	11
4. Nuevo Enfoque Estratégico	13

INTRODUCCIÓN.

En todo el mundo la revelación de lo Social está adquiriendo fuerza creciente. El reconocimiento del valor de los recursos humanos, de la relación de la institución con la sociedad, son factores determinantes del éxito de las organizaciones. Es por ello que el Balance Social es un instrumento estratégico, cuya finalidad es brindar información metódica y sistemática referida a la responsabilidad social asumida y ejercida por la organización.

En un mayor o menor grado, las organizaciones efectúan actividades que redundan en el beneficio de sus trabajadores, de la comunidad y del medio ambiente por encima de sus obligaciones legales o contractuales, con el fin de que los entes involucrados, (organización, empleados o colaboradores y comunidad) tomen conciencia de los esfuerzos que se están efectuando por un lado y los beneficios que generan estas buenas prácticas. Dado que se requiere de un instrumento que en forma clara y objetiva ayude a comprender que los recursos y dineros empleados en el cumplimiento de su responsabilidad social no son un gasto sino una inversión, que revierte de manera exitosa en rentabilidad económica y social.

Con el presente documento se pretende dar a conocer, el resultado del desempeño social del FNA para la vigencia 2014, el cual fundamenta su política en la cultura del ahorro y la preservación del medio ambiente, generando con esto un uso racional de los recursos y a su vez la protección de la vida y salud humana, pilares fundamentales para el desarrollo de buenas prácticas empresariales; las cuales contribuirán a la construcción de un mejor país.

Así mismo, es importante resaltar que para la vigencia en mención, se desplegó un cambio de administración específicamente a partir del mes de septiembre, lo que impulsó la reestructuración del Plan Estratégico de la entidad, el cual tiene como propósito hacer realidad los sueños de los colombianos, generando progreso y mejorando su calidad de vida.





1. Educación Financiera

“Tus ingresos crecerán hasta donde tú crezcas como persona.”

1.1. Centro de Estudios:

El Centro de Estudios FNA, es el proyecto educativo de la entidad, que nace de la iniciativa de contar con un eje estratégico para el desarrollo institucional. Se constituye en la Unidad Académica del FNA y funciona como Grupo Interno de trabajo adscrito a la División de Gestión Humana (Res. 035 de 2014), el objetivo principal es Gestionar el cambio cultural, el conocimiento y el aprendizaje de la organización, agregando valor a la cadena de servicio e impactando los resultados del negocio.

Para la vigencia 2014 el Centro de Estudios adelanto las siguientes actividades, las cuales contribuyeron con el crecimiento del personal y de la entidad

1.1.1. Catedra del ahorro

El FNA a través del Centro de Estudio e Investigación desarrollo la catedra del ahorro, la cual tiene como objetivo impartir sesiones de: Presupuesto, Análisis Financiero, Ahorro y Crédito y Metas Financieras, la entidad por medio de estas cátedras ha querido promover en la sociedad buenas prácticas financieras, teniendo como eje fundamental la educación en: Funcionarios del FNA, Consumidores financieros y ciudadanos habitantes del territorio nacional. Inicialmente se están impartiendo cátedras únicamente a funcionarios del FNA en todo el país de forma virtual.

- Presupuesto: Este curso permite a quien lo toma desarrollar habilidades para establecer el presupuesto personal, herramienta que permitirán llevar un control de sus ingresos y egresos, esta catedra está orientada bajo 4 ejes temáticos: Ingresos y tipos: ordinarios y extraordinarios, Egresos y tipos: fijos, variables y flexibles, Presupuesto, Herramientas de análisis y seguimiento: Matriz de clasificación de egresos, valor porcentual y registro de gastos.
- Análisis Económico y Financiero: Este curso permite desarrollar habilidades para realizar análisis económico y financiero básico personal, para tener herramientas, las cuales ayudaran a tomar decisiones financieras con menor incertidumbre, minimizando el riesgo de perder dinero en las diferentes decisiones financieras, esta catedra está orientada bajo 3 ejes temáticos: Interacciones básicas del mercado: Economía de mercado, precios y demanda elástica e inelástica frente al precio, Inflación y sus tipos y Valor del dinero en el tiempo, costo de oportunidad, equivalencia, interés y tasa de interés.



BALANCE SOCIAL 2014

- Ahorro y Crédito: Este curso permite a quien lo toma desarrollar habilidades para adquirir prácticas sobre productos de ahorro y crédito en Colombia, que permitan tomar decisiones de manera informada, responsable, y con mayor probabilidad de éxito, esta catedra está orientada bajo 4 ejes temáticos: Ahorro (Enfoques desde donde se define el ahorro y usos que se le pueden dar al mismo), Estrategias para el ahorro, Crédito (Aproximaciones al concepto y Sistema financiero colombiano, Definición de sistema financiero, Componentes del sistema. Caso colombiano), Instituciones y productos de ahorro en el sistema financiero colombiano e Instituciones y productos de crédito en el sistema financiero colombiano.
- Metas Financieras: con este curso se pretende poner en funcionamiento todo lo que se aprendió en los cursos previos, permitiendo a los estudiantes crear un plan de vida en donde plasmen sus metas, sueños y la manera de cómo alcanzar los mismos. esta catedra está orientada bajo 2 ejes temáticos: Valores, atributos, debilidades y fortalezas y Plan de vida: ciclo de vida, necesidades humanas básicas

1.1.2. Bilingüismo:

Uno de nuestros objetivos es siempre ser la mejor entidad financiera de Colombia, lo que nos ha llevado a ir cada día más allá, por medio del Centro de Estudios se están dictando clases gratuitas de inglés, que buscan desarrollar competencias bilingües de todos los trabajadores del FNA, Proveer herramientas para mejorar las habilidades en lenguas extranjeras, involucrar estudiantes con culturas extranjeras y preparar al personal ejecutivo en ambientes internacionales.



2. Medio Ambiente

"Salvaguardar el medio ambiente, es un principio rector de todo nuestro trabajo en el apoyo del desarrollo sostenible; es un componente esencial en la erradicación de la pobreza y uno de los cimientos de la paz". Kofi Annan

Como una entidad comprometida con el ambiente, enfocada en ser socialmente responsable, es que se impulsa durante la vigencia 2014, la campaña de sensibilización interna dirigida a los diferentes niveles de la organización, cuya base fundamental del desarrollo sostenible abarca áreas: sociales, económicas y ambientales.

Entendiendo la naturaleza de la entidad y la contextualización espacial de la misma (zonas de casco urbano a lo largo y ancho del país), es evidente que su impacto y porcentaje es mínimo en asuntos ambientales, sin embargo, el FNA se siente comprometido con la sostenibilidad del planeta, y en pro de contribuir a la disminución de porcentajes alarmantes de contaminación ambiental, hace presencia en la participación de campañas referentes a la protección y conservación de la misma : reciclaje de basuras, ahorro de agua y energía, ahorro del papel "CERO EXCUSAS... CERO PAPEL" (liderando para nuestro sector el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio).

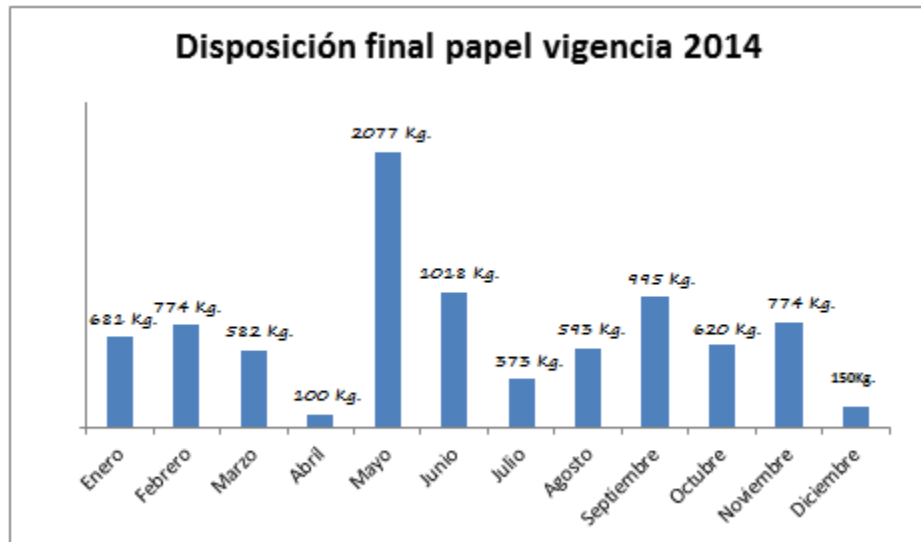
Finalmente, como parte de una estrategia social y ambiental, el FNA genera redes de contacto con diversas fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro, que trabajan con proyectos acordes a la razón de ser de nuestra entidad y que representan aliados estratégicos para nuestra compañía.

2.1. Movimiento Cero

Dentro de las actividades adelantadas, el FNA busca disminuir el uso de papel mediante la aplicación de estrategias que permitan el cambio de hábitos y costumbres en el personal, que a su vez van de la mano con la política de austeridad del gasto proferida por el Gobierno Nacional; generando con esto una gestión administrativa responsable, en la cual se pueda identificar las cantidades de papel que se adquieren, los residuos que genera y el movimiento dentro de la entidad, desde el momento de la compra hasta la disposición final de los mismos.

Razón por la cual se promovió todo el tema de reutilizar al máximo el papel, y de optimizar el uso de las herramientas tecnológicas con las cuales cuenta la entidad. Adicionalmente el papel que ya

cumplió su ciclo de uso es recolectado y almacenado, para posteriormente entregarlo a alguno de nuestros aliados estratégicos para su disposición final.

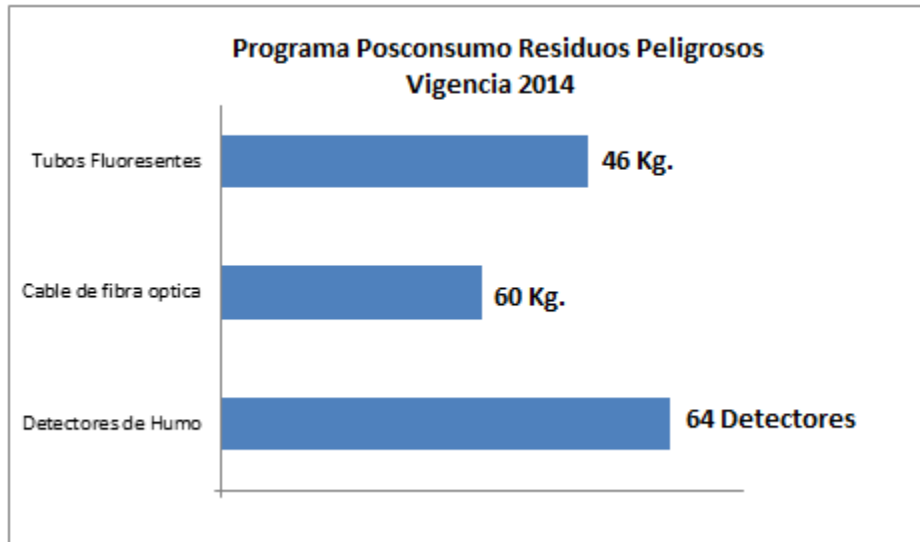


Fuente Base de Datos – Grupo Responsabilidad Social Empresarial
Fecha de Corte: 1 enero hasta 31 de diciembre del 2014

2.2. Programa Pos Consumo de Residuos Peligrosos

El programa de pos consumo de residuos involucra, como elemento fundamental, el concepto de responsabilidad extendida al productor, en el cual los fabricantes e importadores de productos son responsables de establecer canales de devolución de residuos, a través de los cuales los consumidores puedan devolver estos productos cuando estos se convierten en residuos.

Por ende el FNA gestiona la reducción, separación, reciclaje, valorización y disposición final de los residuos que generan deterioro ambiental, mediante alianzas y apoyos a fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro con proyectos afines con la razón de ser de la entidad; las cuales le den la adecuada disposición de toners, bombillas fluorescentes, impresoras, equipos de cómputo y sensores de humo entre otros.



Fuente Base de Datos – Grupo Responsabilidad Social Empresarial
Fecha de Corte: 1 enero hasta 31 de diciembre del 2014

2.3. Programa de Reciclaje

El FNA en su apuesta por ser socialmente responsable, ha buscado la articulación con fundaciones y organizaciones sin ánimo de lucro y ha avanzado a un paso mayor implementando programas de procesos limpios como el reciclaje de papel y el cuidado de los recursos, aportando con esto la protección al medio ambiente y colaborando con nuestros aliados estratégicos para el sostenimiento de estas organizaciones.



3. Marketing Responsable

"Los sueños por cumplir son el motor que nos hace avanzar". Anónimo

El FNA, bajo un criterio de justicia social e imparcial en la adjudicación de recursos disponibles, adelanta programas de crédito para la adquisición de vivienda y acceso a la educación, con la finalidad de contribuir a la solución social de dichos problemas de los afiliados. Para su cumplimiento podrá celebrar convenios con Cajas de Compensación Familiar, organizaciones de la economía solidaria, y entidades públicas o privadas, nacionales o internacionales.

Así mismo, mediante convenios interadministrativos con el Instituto Colombiano de Crédito para Educación y de Estudios Técnicos en el Exterior –ICETEX-, concede créditos educativos para los afiliados, su cónyuge, compañero (a) permanente e hijos. Los créditos educativos están dirigidos al fomento de la educación técnica, universitaria y postgrados, esta última, en Colombia o en el exterior.

Frente a la adquisición y liberación de gravamen hipotecario de la vivienda con interés social de los afiliados, el FNA, administra los recursos del subsidio familiar de vivienda que le sean asignados, para la construcción, bajo el reglamento de la Ley 3ª de 1991.

A continuación, se desglosaran los programas más significativos dentro del ámbito social, enfocada a contribuir en la solución de las principales problemáticas sociales que enfrenta nuestro país.

3.1. Colombianos en el exterior

Este programa está dirigido a los afiliados de la entidad que se encuentran fuera del país, para que puedan solicitar préstamos para: comprar vivienda, liberación de gravamen hipotecario, construcción de vivienda, mejora de la misma. Dentro de los beneficios de este programa los afiliados cuentan con una red virtual que les permite adelantar trámites, además pueden realizar el pago de su ahorro, y solicitar créditos desde el exterior.

3.2. Vivienda

Por el solo hecho de ahorrar o tener las cesantías en el FNA, los afiliados pueden tener acceso a estudio de financiamiento de vivienda, pueden solicitar préstamo para: comprar vivienda, liberación de gravamen hipotecario, construcción de vivienda o mejora de la misma.

Nuestros afiliados además, cuentan con un “seguro de vida grupo solidario” que le garantiza (si no ha sido beneficiario de un crédito y no es propietario de vivienda) el reconocimiento de una



indemnización a sus beneficiarios, para comprar vivienda en caso de fallecimiento o de invalidez total o permanente del afiliado.

3.3. Vivienda por ahorro voluntario

Para acceder a este servicio solamente debe ser afiliado del FNA, y contar con un puntaje mínimo de 400 puntos, la tarifa de préstamo es determinada según los ingresos del afiliado solicitante.

3.4. Programa de interés prioritario para ahorradores –VIPA-

Es un programa de vivienda nacional que busca promover la adquisición de vivienda para familias de todo el país, que tenga ingresos hasta de dos salarios mínimos mensuales legales vigentes, de esta manera todos los colombianos pueden acceder a una vivienda propia.

3.5. Subsidio Familiar de Vivienda

El valor de los subsidios de vivienda que FONDO VIVIENDA y las cajas de compensación familiar asigne a los hogares que cumplan las condiciones señaladas en el programa “VIPA” para ahorradores dependerá del ingreso del hogar.

Beneficio de tasa de interés: El Gobierno Nacional Colombiano garantiza la cobertura de la tasa en créditos hipotecarios disminuyendo en cinco puntos la tasa de interés

3.6. Subsidio Fondo Vivienda

El subsidio fondo vivienda, es un aporte de dinero entregado una sola vez por el Gobierno Nacional a un hogar con características específicas sin cargo de restitución, con el fin de: adquirir vivienda, construir en sitio propio, o mejora de vivienda de interés prioritario. Prioriza el acceso al subsidio a madres o padres cabeza de hogar y familia que compartan techo con personas en condición de discapacidad física o mental, también a hogares con personas mayores de 65 años y a madres comunitarias, igualmente a quienes tengan la respectiva certificación que los declare pertenecientes a comunidades afrocolombianas y/o indígenas.

3.7. Crédito Educativo

A través de la afiliación por cesantías o ahorro voluntario en el FNA, podrá solicitar su crédito educativo, que cubre hasta el 100% del valor de la matrícula, para cada periodo académico que



BALANCE SOCIAL 2014

vaya a cursar en programas de educación superior. El FNA, además ha iniciado un proceso de acercamiento con diferentes entidades de orden nacional e internacional, con el fin de suscribir convenios de cooperación para facilitar el ingreso en programas de educación a nuestros afiliados.

El FNA, como parte de su compromiso social y en la transformación, por un país más incluyente, ofrece las tasas de interés más bajas en cada uno de sus programas, lo que nos posiciona además como una de las entidades financieras transversal en lo que respecta a la Responsabilidad Social, que continuamente está aportando a la mejora de la calidad de vida, de nuestros afiliados, mayoritariamente pertenecientes a estratos en condiciones de vulnerabilidad.





4. **Nuevo Enfoque Estratégico**

En el Fondo Nacional del Ahorro hacemos realidad los sueños de los colombianos, generando progreso y mejorando su calidad de vida.

Todo cambio encaminado al fortalecimiento misional y la gestión administrativa de la entidad debe estar orientado a la transparencia y adecuada prestación del servicio; en el mes de septiembre del año 2014, se efectuó un cambio de administración impulsando a la reestructuración del código de ética y el plan estratégico del FNA, en aras de una modernización institucional que nos permita facilitar de forma ágil la disposición de la información necesaria para el cumplimiento de las metas y el propósito social de la Empresa.

La nueva administración ha basado sus esfuerzos para lograr un excelente servicio por medio de la innovación y el mejoramiento continuo, para el 2019, el FNA proyecta ser una entidad con vocación real de servicio y un desempeño sobresaliente, entregando a sus afiliados la realización de sus sueños y generando valor para el país con enfoque social, por otro lado dentro de sus estrategias institucionales quiere generar un fortalecimiento institucional reflejado por la calidad en el servicio y sus altos índices de satisfacción.

Para lograr una correcta entrega de su propuesta de valor el FNA tiene retos en varios frentes:

Servicio: mejorar los tiempos de respuesta acercándose a estándares de la industria, fortalecer la cultura de servicio en todas las áreas, en especial las que tienen contacto con el cliente y establecer espacios adecuados para la atención a clientes.

Canales: fortalecer canales electrónicos y otros que descongestionen la red de puntos de atención y faciliten los trámites de los clientes.

Procesos y tecnología: estandarizar los procesos de la organización para garantizar homogeneidad en el servicio, simplificar los procesos de cara al cliente, establecer una cultura de medición de todos los procesos, definir acuerdos de nivel de servicio entre las áreas y robustecer el soporte tecnológico a los procesos para agilizarlos y disminuir los riesgos operativos.

Recurso Humano: Formalizar la planta de personal, capacitar permanentemente en temas de servicio al cliente y temas técnicos al personal para garantizar un equipo idóneo en cada área y capacitar permanentemente al personal en los procesos y procedimientos de la organización.