



# GENERAMOS VALOR PARA LA SOCIEDAD Y EL PLANETA

Una empresa como la nuestra, se enfrenta constantemente a momentos que prueban la fortaleza de la estrategia de sostenibilidad corporativa. Son oportunidades en las que se afianza más nuestro compromiso de contribuir a la región y entregar todo lo que esté a nuestro alcance por el medio ambiente, la organización y la sociedad. Por eso apostamos al talento de nuestra gente, a su inmenso conocimiento y compromiso para salir adelante.



# En Grupo Familia® la sostenibilidad es un principio inspirador

En Grupo Familia® nos conecta la sostenibilidad y estamos convencidos de que es el camino correcto. Por eso, trabajamos día a día, con disciplina y compromiso, para ir más allá de la regulación y estar en una constante evolución de nuestros procesos, productos y soluciones, lo que nos permite garantizar acciones sostenibles que generan valor para el planeta, la sociedad y la compañía.

Lo logramos a través de tres dimensiones fundamentales de nuestra estrategia de sostenibilidad:



## Generamos bienestar

### NOS VINCULAMOS CON LAS POBLACIONES MÁS VULNERABLES EN LA EMERGENCIA

En 2020 enfocamos nuestra inversión de donaciones y muestreo de producto en tres direcciones: protección del personal de primera línea, acompañamiento a población en condición de vulnerabilidad y fortalecimiento del sector salud para atención del COVID-19 y, a través de nuestras marcas, nos vinculamos con la donación masiva de soluciones de cuidado, higiene y aseo a las zonas más afectadas por la emergencia climática que afectó a Colombia al cierre del año. Esta iniciativa se desarrolló en alianza con el programa *Colombia Cuida a Colombia*, la Unidad Nacional de Gestión del Riesgo (UNGRD) y la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI), a través de la Asociación de Bancos de Alimentos de Colombia (Abaco), entidad priorizada para la entrega de dichas donaciones.

Entregamos más de

# 16,500

millones de unidades de productos de higiene y aseo para acompañar la contingencia en los países donde tenemos presencia, con una inversión superior a los \$2,600 millones.

### CON NUESTRA FUNDACIÓN GRUPO FAMILIA® NOS MANTU- VIMOS CERCA DE LA POBLACIÓN QUE MÁS NOS NECESITA

Nuestra Fundación Grupo Familia® no fue ajena al reto que significó el 2020. Un año en el que rediseñó sus planes de acompañamiento y trabajo, con el fin de continuar con su propósito de impactar la vida de las familias, generando bienestar y salud de manera sostenible, a través de estrategias de educación, promoción de reciclaje y hábitos de higiene para las comunidades donde trabajamos.

**Reciclaje con propósito:** desde hace más de 12 años, en la Fundación Grupo Familia® trabajamos en la formalización y el fortalecimiento de la labor de los recicladores de oficio en Colombia a través de tres ejes: Fortalecimiento social, empresarial y normativo.

En ese sentido, con el apoyo de Grupo Familia® y sus marcas, activamos un plan de asistencia para acompañar a los recicladores de oficio y sus familias, con el fin de cubrir sus necesidades básicas durante la pandemia COVID-19, al igual que el desarrollo de capacidades para aprender a navegar la nueva normalidad y mantener su operación y trabajo activo, llegando a impactar a más de 3,700 familias de recicladores de oficio.

### Donaciones por países





### Plan de asistencia para el aseguramiento de las necesidades básicas de los recicladores

- > **10,254 mercados** y más de **1,500 subsidios** económicos a recicladores que por su edad o antecedentes médicos no podían trabajar. Además, cerca de **\$89 millones** a las organizaciones de recicladores para cubrir sus gastos fijos durante el parate de la pandemia.
- > Más de **\$73 millones** invertidos en el fortalecimiento de sus comités sociales para la compra de seguros equivalentes, entre otros.
- > Más de **\$300 millones** focalizados en dotación mensual de elementos de bioseguridad y estaciones de lavado para mitigar su riesgo de contagio.
- > Con nuestro **programa Sueños**, logramos acompañar la realización de más de **76 sueños en salud**, **225 en mejoramiento de vivienda** y **30 en educación formal y técnica**, donde graduamos nuestra primera promoción de **21 recicladores y familiares** en Técnica Administrativa, en alianza con la Universidad CESDE y el programa *Formar para Transformar*.

### Seguimos potenciando el significado del reciclaje en Colombia

A través de la Fundación Grupo Familia® trabajamos en alianza con las organizaciones de reciclaje y proyectos rurales, en la educación y sensibilización alrededor de la importancia de este y en mejorar las tasas de captación de los residuos aprovechables:

- > **Proyectos urbanos:** trabajamos en el fortalecimiento social, empresarial y normativo, para que las organizaciones de recicladores de oficio puedan cerrar sus brechas en términos de competitividad dentro del sector y el acceso al cobro de tarifa por Política Pública. Además, lanzamos nuestra campaña *Héroes del Planeta*, con la cual buscamos educar y sensibilizar a los diferentes grupos de interés sobre la importancia del reciclaje y de los recicladores de oficio, dentro de la economía circular.
- > **Proyectos rurales:** acompañamos el desarrollo de proyectos comunitarios en zonas apartadas del país, donde a través de la educación y la sensibilización sobre el manejo integral de residuos, las comunidades desarrollan modelos de recolección y gestión de los mismos, que no solo ayudan a mitigar problemáticas ambientales y de salud pública en su región, sino que encuentran un modelo de trabajo incluyente.

#### Cifras de proyectos urbanos

- > Familias de recicladores de oficio beneficiadas: **3,706**. Crecimiento de **14,6% vs. 2019**.
- > Departamentos que cubrimos (intervención rural y urbana): **14**.
- > Organizaciones de recicladores: **39**.
- > Ingreso promedio por reciclador: **\$402,790**.
- > **36,487** toneladas no llegaron al relleno sanitario.
- > Personas sensibilizadas en cultura del reciclaje: **38,302**.
- > **331** sueños en salud, vivienda y educación.
- > Personas impactadas con proyectos de reciclaje urbano, rural y/o biblioteca: **12,325**.

#### Cifras de proyectos rurales

- > **11** proyectos en seis departamentos.
- > **15,530** personas sensibilizadas.
- > **10,473** personas separando residuos.



### BIBLIOTECAS COMUNITARIAS

#### Incentivamos la educación en nuestras bibliotecas comunitarias

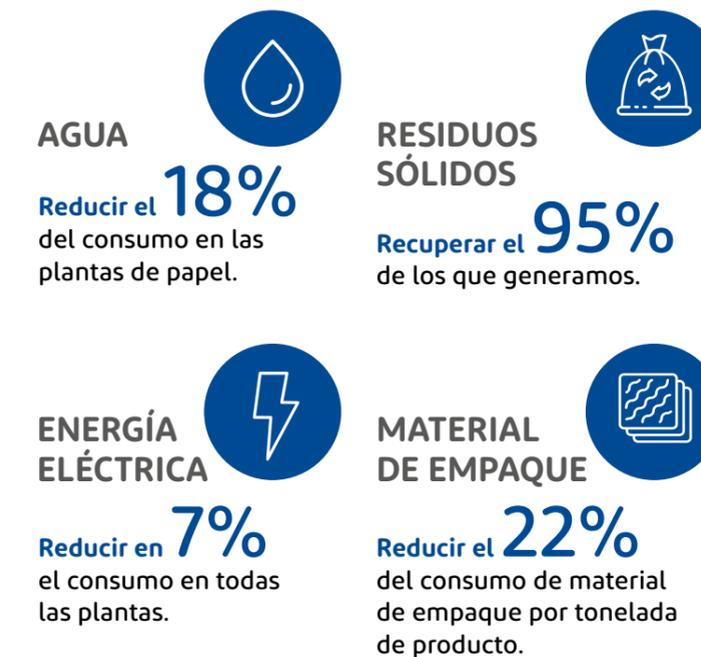
Por medio de nuestras bibliotecas, generamos espacios que promueven la educación como un escenario para acercar el conocimiento a las personas que necesitan mayores oportunidades.

#### Contamos con tres bibliotecas Familia® en Medellín.

- > Asistentes bibliotecas Grupo Familia®: **2,934**.
- > Libros prestados en las bibliotecas: **5,368**.
- > Usuarios que prestaron libros: **1,264**.
- > Actividades diseñadas y ejecutadas: **4,076**. Creció **99%**.
- > Personas formándose en habilidades para la vida y promoción de lectura: **31,717**. Creció **210%**.

### Hacer más con menos

En este eje estratégico tenemos unas metas al año 2021 que nos impulsan a hacer nuestro mejor esfuerzo:



## NUESTRO TRABAJO POR UNA CADENA DE ABASTECIMIENTO CADA VEZ MÁS RESPONSABLE CON EL PLANETA

Reducir el impacto ambiental de nuestras operaciones es uno de los puntos que concentra nuestra atención para ser cada vez más sostenibles. En ese orden de ideas, la Gerencia de Operaciones y Logística ha incorporado nuevas tecnologías a los procesos de almacenamiento y transporte, implementando energías más limpias y medios de transporte multimodales más eficientes. Gracias a esto:

- Logramos un uso más eficiente del combustible de nuestra flota con una mejora aerodinámica y el uso de aditivos que optimizan el rendimiento y reducen las emisiones de CO<sub>2</sub>.
- **26 camiones** de nuestra flota recibieron la **Certificación Sello Verde**, por bajas emisiones de CO<sub>2</sub>.
- Renovamos la flota propia con **nueve equipos** más eficientes en el consumo de combustible.
- Aumentamos la densidad de cajas por *pallet*. Esto reduce los movimientos en los centros de distribución –Cedis–, el consumo de energía y de *stretch*.



**Implementamos el transporte multimodal por tren en las operaciones de exportaciones, con una capacidad de 635 contenedores. Logramos reducir nuestras emisiones de CO<sub>2</sub> por tonelada transportada.**



## CELEBRAMOS EN RIONEGRO LA CERTIFICACIÓN DE CARBONO NEUTRO

Nuestra planta Rionegro recibió la Certificación Carbono Neutro por parte del Icontec. Así podremos identificar, controlar y compensar el 100% de las emisiones anuales de carbono y neutralizar el aporte de emisiones de Gases Efecto Invernadero –GEI–.

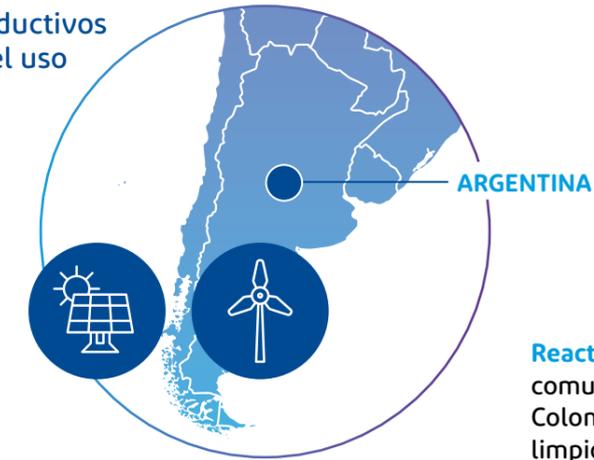
Este proyecto es una realidad gracias al compromiso de nuestra gente y a la vinculación de la empresa al proyecto *Manejo Sostenible de los Bosques* aplicado en el Oriente antioqueño, liderado por Masbosques, operador en Colombia de BancO2 Plus, una iniciativa que une empresas, gobiernos y comunidades rurales, campesinas y étnicas en la conservación de los ecosistemas naturales del país.

Esta certificación es la muestra de cómo desde Grupo Familia®, nos hemos puesto como meta tener una operación más sostenible y hemos dado grandes pasos para lograrlo. La Planta Rionegro ha avanzado significativamente en los últimos años, reduciendo el consumo energético, midiendo su huella de carbono y ahora ha sido certificada Carbono Neutro. Para nosotros es un orgullo, pero también un compromiso que queremos que perdure en el tiempo, garantizando acciones sostenibles que generan valor para el planeta, la sociedad y la compañía.

En algunos procesos productivos hemos incursionado en el uso de **energías renovables**.

**54%**

de la operación en **Argentina** se realiza con energía solar y eólica.



**Lideramos la siembra de más de 1,000 árboles** con la comunidad cercana a la planta Lasso de Ecuador, para recuperar las áreas de influencia del río y las cuencas hidrográficas cercanas a la compañía.



**Reactivamos el tren de cercanías**, que comunica a Santa Marta con Doradal en Colombia, para un traslado cada vez más limpio de nuestras importaciones. Con este medio de transporte, optimizamos tiempo y redujimos hasta en un 50% la huella de carbono. A este hecho se suma el uso de vehículos a gas o eléctricos, para desarrollar nuestros procesos logísticos.



## Promover la circularidad

### EMPAQUES SOSTENIBLES

Coherente con nuestra estrategia de sostenibilidad corporativa, desde el proceso de desarrollo de empaques, avanzamos en reafirmar nuestro compromiso en promover una cultura circular.

#### Un proceso que nos llena de orgullo:

**En 2016** nos trazamos la meta de reducir el gramaje de nuestros empaques hacia el año 2021.

**En 2018** logramos cumplir la meta que nos habíamos planteado para 2021 de reducir en un 22% (con respecto al año base 2016) nuestro consumo de material de empaque, una disminución de 100 kg a 78 kg de material de empaque por tonelada producida. Con esto evitamos el uso de alrededor de 3,400 toneladas de material.



**En 2020** en Grupo Familia® nos comprometemos hacia el año 2025 o antes:

1. Nuestros empaques serán **100% reciclables**, promoviendo la circularidad.
2. Promover la correcta disposición e incentivar el **reciclaje** para el desarrollo de nuevos empaques, por lo menos con un 20% de material reciclado.
3. Aumentar como compañía la demanda de **empaques de origen renovable** y el trabajo conjunto con el ecosistema, en proyectos de materiales de este origen.

# 96%

de nuestros residuos industriales son gestionados y transformados en nuevos productos o usos.

› Iniciamos la ejecución de un **proceso de aprovechamiento** de todos los residuos con un aliado colombiano. Rescatamos el aprovechamiento del **100%** del polvillo.

› **Aprovechamos el residuo** que se genera en el proceso paplero y también realizamos pilotos de aprovechamiento de un residuo plástico heterogéneo que denominamos residuos de las peras. Alcanzamos una recolección de cerca de **1,000 toneladas** entre ambos materiales.

## Indicadores ambientales

### Energía



CONSUMO DE ENERGÍA DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN (GJ)	2019	2020
Energía primaria de fuentes no renovables	1,096,441	905,667
Electricidad comprada	927,961	878,811
<b>Consumo total de energía (GJ)</b>	<b>2,024,402</b>	<b>1,784,478</b>
<b>INTENSIDAD ENERGÉTICA</b>		
Intensidad energética (GJ/t)	9.39	8.76
<b>SEGUIMIENTO A LAS METAS DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA</b>		
Consumo de energía eléctrica (GJ/t)	4.30	4.31

### Emisiones



EMISIONES DIRECTAS E INDIRECTAS DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)	2019	2020
Emisiones directas de GEI (tCO2e)	56,297	49,489
Emisiones indirectas de GEI (tCO2e)	50,877	54,964
<b>Emisiones directas e indirectas de GEI (tCO2e)</b>	<b>107,174</b>	<b>104,453</b>

• Intensidad de las emisiones de GEI (tCO2e/t producto). Se incluyen la planta de Inpaecsa en Ecuador y las plantas en Colombia. La energía eléctrica de Ecuador proviene de hidroeléctrica, este hecho fue tenido en cuenta en el cálculo de emisiones.



### Agua

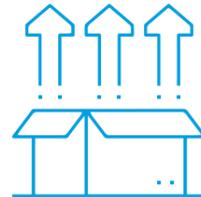


CAPTACIÓN DE AGUA POR FUENTE	2019	2020
Captación de agua de fuentes superficiales incluyendo agua de humedales, ríos, lagos	2,348,494	1,427,598
Agua subterránea	12,136	12,317
Suministro de agua municipal o de otras compañías abastecedoras de agua	624,329	521,549
<b>Captación total en la compañía (m³)</b>	<b>2,985,140</b>	<b>2,685,704</b>
<b>PORCENTAJE DE AGUA REICLADA O REUSADA EN LA PRODUCCIÓN DE PAPEL</b>		
Agua reciclada o reusada en la producción de papel (m³)	19,374,191	19,641,957
Consumo de agua en la producción de papel (m³)	22,359,331	22,327,661
<b>Porcentaje de agua reciclada o reusada en la producción de papel</b>	<b>86.65</b>	<b>87.97</b>
<b>SEGUIMIENTO A LA META DE REDUCCIÓN DEL CONSUMO DE AGUA</b>		
Porcentaje de reducción del consumo de agua en las plantas de papel frente al año base (m³/ton)	23.3	21.9
<b>DESCARGA DE AGUA POR DESTINO</b>		
Descarga de agua a fuentes superficiales	1,844,693	2,158,295
Descarga de agua a sistemas de tratamiento de terceros	574,283	408,165
<b>Descarga total de agua</b>	<b>2,418,976</b>	<b>2,566,460</b>

## Residuos



CONSUMO DE MATERIALES USADOS PARA LA PRODUCCIÓN Y EMPAQUE DE PRODUCTOS (T)	2019	2020
Total materiales renovables (t)	250,791	219,862
Total materiales no renovables (t)	57,772	33,082
<b>Total materiales usados (t)</b>	<b>308,563</b>	<b>252,944</b>
<b>MATERIALES RECICLADOS USADOS</b>		
Total materiales usados para la producción y empaque (t)	308,563	252,944
Materiales reciclados usados (t)	183,471	150,082
<b>Porcentaje de materiales reciclados usados</b>	<b>59.5</b>	<b>59.3</b>



INDICADOR PROPIO			META A 2021	PROGRESO DE LA META FRENTE AL AÑO BASE
Consumo específico del material de empaque (kg/t producto)	59	83	22%	22%
<b>INDICADOR PROPIO</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>META A 2021</b>	
Porcentaje de residuos sólidos recuperados del total de residuos generados	94.9%	95.7%	95%	
<b>PRODUCTOS RECUPERADOS Y SUS MATERIALES DE EMPAQUE</b>				
<b>Cantidad de productos y sus materiales de empaques recolectados, reusados o reciclados (t)</b>	<b>1,633</b>	<b>1,941</b>		



## En Grupo Familia® el ejemplo empieza en casa

Si algo ha caracterizado a Grupo Familia® en más de 60 años de historia es la cercanía con los colaboradores, y las circunstancias vividas en el 2020 estrecharon aún más el lazo fuerte que nos une. Pese a estar lejos, procuramos hacer todo lo necesario para sentirnos cerca, mantener la moral en alto y continuar con el respaldo de una empresa con una cultura fuerte, madura y en constante evolución, asegurándonos de es-

tar brindando a nuestros empleados los equipos necesarios para realizar su trabajo en los centros de producción o en sus casas, de forma segura y productiva.

Precisamente nuestra cultura nos permitió reaccionar con firmeza y se fortaleció. Para ello, generamos acciones en cada uno de los pilares, con el fin de beneficiar a nuestro grupo de trabajo en todos los países de la región.

## Así se materializó nuestro plan



### JUNTOS SOMOS MÁS

Continuamos con las operaciones, algunos asumiendo el reto desde casa y otros desde las diferentes sedes de nuestra compañía, demostrando que la capacidad de trabajar en equipo trasciende las fronteras y nos permite sentirnos más unidos a pesar de la distancia. De esta manera fortalecimos la confianza, el trabajo colaborativo, la autogestión y la visión regional.

### PROTEGEMOS LO NUESTRO

Aportamos al bienestar y la salud de nuestros empleados con más de 37,000 kits de protección, más de 120 espacios modificados para garantizar el distanciamiento y más de 1,200 empleados en trabajo en casa recibieron los elementos mínimos para la adaptación de un puesto de trabajo lo más ergonómico posible. Gracias a la disciplina de nuestra gente y a los estrictos protocolos de seguridad implementados, pasamos el 2020 con cero calamidades por COVID-19 entre nuestros empleados.



### APASIONADOS POR SERVIR

La Junta Directiva aprobó la destinación del 40% del presupuesto de la Fundación Grupo Familia® –correspondiente a más de \$1,200 millones– para asistir las necesidades de los recicladores y sus organizaciones.

### INNOVAMOS PARA GANAR

Las necesidades de nuestros grupos de interés fueron nuestra prioridad. Nos adaptamos y exploramos nuevas formas de hacer las cosas para diseñar novedosas soluciones que respondieron a los retos del mercado. Por ejemplo, lanzamos el portal [www.cuidateenfamilia.com](http://www.cuidateenfamilia.com) e implementamos nuevas dinámicas de trabajo, lo cual nos retó a estar más conectados que nunca. Esto, lo hemos logrado gracias a más de 25,000 reuniones de trabajo colaborativo y más de 312,000 nuevos chats de equipo.



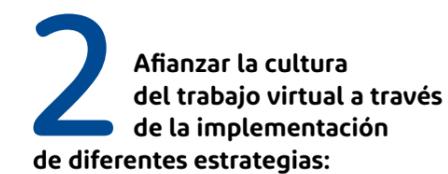
### SUPERAMOS NUESTRAS METAS

Entendemos que para sobrepasar los momentos difíciles debemos trabajar con simplicidad y agilidad, para ganar y alcanzar resultados superiores. El 2020 nos demostró que es posible responder de manera ágil a los retos del entorno.

## Tres proyectos que nos afianzaron en esta coyuntura



**1** **Construcción de la marca de Liderazgo, LíderES 2030:** se lanzó el Modelo de Liderazgo proyectado a los próximos diez años, buscando fortalecer competencias actuales y desarrollar otras que las tendencias de mercado nos muestran que serán necesarias para enfrentar el futuro.



**2** **Afianzar la cultura del trabajo virtual a través de la implementación de diferentes estrategias:**

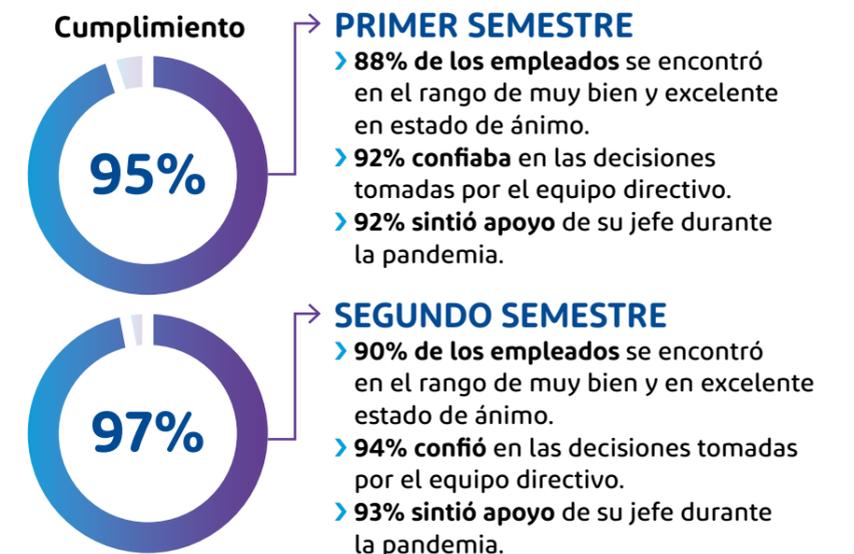
- › Tips para trabajar desde casa.
- › Mantuvimos conectado durante todo el 2020 a Grupo Familia® gracias a la red tecnológica y a sus diferentes canales.
- › Nuestros líderes hicieron seguimiento a sus equipos en términos de cómo se sentían en su jornada laboral durante la pandemia.
- › Aseguramos que los empleados contaran con las herramientas necesarias para hacer su trabajo.

**3** **Consolidar la estrategia de Gestión del Cambio:** desde Recursos Humanos acompañamos proyectos para apalancar la estrategia y la cultura organizacional, diseñando un modelo que nos permitió hacer realidad iniciativas como:

- › Finalización de la Sede Central (traslado a nuevas oficinas administrativas).
- › Ganar en el Punto de Venta. Transformación del esquema de trabajo de los negocios. En el 2020, revisamos las estructuras organizacionales, evaluamos a los empleados y tomamos decisiones para poblar la nueva estructura de los negocios: Familia®, TENA® y Nosotras®.
- › Proyecto SURF (experiencia de cliente y consumidor).

## Mantener nuestro clima laboral fue importante para todos

Medir los sentimientos de nuestros colaboradores siempre es importante y hacerlo en las circunstancias del 2020, era una necesidad. Mantener la motivación, el compromiso y la energía de las personas en el máximo nivel concentró parte de nuestro esfuerzo en el fortalecimiento de la cultura corporativa. Realizamos la **Encuesta de trabajo en casa** en los dos semestres del 2020, para analizar cómo estaban sorteando la situación nuestras familias. Los resultados fueron:





## Bienestar en cifras

- › Implementamos más de **150 protocolos de bioseguridad**, para cuidar la salud de todos los colaboradores.
- › Realizamos **entrenamientos continuos** al personal en el 100% de las operaciones.
- › **Suspendimos las cuotas de los préstamos** de las personas para moderar los compromisos económicos, mientras se normalizaba la situación.
- › Creamos una **línea psicológica**, en alianza con SURA, para atender a los empleados.
- › Entregamos **elementos de seguridad** a las familias y expresamos un agradecimiento eterno por poder contar con sus héroes, para mantener nuestra operación.
- › Pagamos la **nómina con anticipación** a la declaratoria de emergencia, con el fin de que la gente pudiera abastecerse.
- › Enviamos los **elementos de trabajo** necesarios para los colaboradores que iban a seguir desde casa.
- › Creamos el medio **Hablemos en Familia**, un canal en el que la Vicepresidencia de Recursos Humanos se comunicó de manera periódica y cercana con los colaboradores. Allí se explicaron algunos de los temas más relevantes de la compañía.

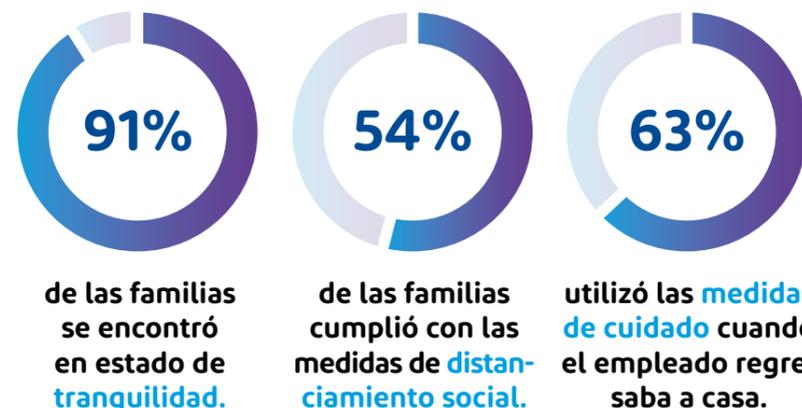
En Grupo Familia® invertimos más de

# \$7,200

millones en iniciativas de seguridad para minimizar el riesgo de contagio del COVID-19 entre nuestros colaboradores.

## Tu familia te cuida

Monitoreamos cómo se encontraban nuestros colaboradores de la operación y sus familias. Encontramos que:



El 2020 fue un año donde se dieron pasos hacia adelante en la cultura que estamos reforzando para Grupo Familia®: tenemos una organización más orientada al resultado manteniendo un ambiente de cercanía, los líderes con mayor valentía gerencial, que sin romper las relaciones ponen sobre la mesa oportunamente conversaciones difíciles que necesita el negocio. Este trabajo, que ya se venía implementado, se vuelve más relevante aún en un entorno cada vez más retador.

## En Navidad, lejos pero en Familia

En diciembre, la época más anhelada del año, la que genera felicidad y esperanza, pudimos conectarnos de una forma diferente, pero siempre en Familia.

Desarrollamos **NaviApp** un sitio en el que compartimos comentarios, ganamos premios, enseñamos nuestros talentos, preparamos recetas, nos inspiramos y estuvimos en Familia.

### CIFRAS DESTACADAS

- › **72,879** visitas en todas las secciones.
- › **1,332** comentarios y buenos deseos.
- › Entregamos más de **4,854** anchetas y pacas de productos para que nuestras familias celebraran unidas.
- › **2,700** regalos para los hijos de los empleados.
- › Más de **110 personas** de Grupo Familia® nos mostraron su talento en el NaviReto Atrévete a...
- › Más de **100** empleados compartieron sus recetas en el espacio Cocina en Familia.
- › Más de **450** ganadores de sorteos y premios.



Haz clic aquí para ver el video de Bienvenida la Navidad.



Haz clic aquí para ver Cocina En Familia

## La formación es un compromiso constante para fortalecer nuestra cultura

Capacitamos a nuestra gente y le brindamos herramientas para un mejor desempeño en su quehacer profesional.

### PROGRAMAS DE EDUCACIÓN NO FORMAL

- › **4,777** colaboradores.
- › Más de **\$914** millones invertidos.
- › **67,167** horas.

### ESTUDIOS TÉCNICOS/TECNOLÓGICOS, PREGRADO Y POSGRADO

- › **165** personas.
- › Más de **\$211** millones invertidos.
- › **37,080** horas.
- › Capacitamos a las personas que hacen parte de esta gran familia en el aprovechamiento de herramientas digitales para el desarrollo de programas de formación en las plataformas Microsoft Teams, Zoom y el Aula Virtual de FamiU.

- › Fortalecimos los conocimientos de los colaboradores, según los resultados de la encuesta Trabajo en casa, en programas como entendimiento de los cambios del consumidor, y con Office 365 *Comunícate y colabora donde estés*.
- › **4,777** empleados recibieron información sobre la apropiación de conceptos clave del Código de Conducta, en un trabajo conjunto con la Vicepresidencia Legal y Asuntos Corporativos.
- › Difundimos información relacionada con el conocimiento acerca de la prevención del COVID-19.
- › Instruimos a los empleados en el fortalecimiento de competencias para el trabajo colaborativo, facilitando la operación desde casa y la interconexión de equipos.

## Fondos para el progreso de nuestros colaboradores y sus familias

Los colaboradores de Colombia disfrutaron los beneficios de pertenecer al Fondo de Empleados Confamilia y al Fondo Mutuo de Inversión Famisancela. En la gestión de 2020 se destacaron varios hechos:

### Confamilia

Los **3,042 empleados** que pertenecen al Fondo de Empleados disfrutaron beneficios en auxilios solidarios, bajas tasas de interés, alivios en el pago de cuotas en el segundo trimestre (en el tiempo más complejo de la cuarentena) y un aumento en la remuneración del ahorro permanente.

Se destaca la evolución que se produjo en el mundo digital, al permitir que varios servicios que antes se hacían de manera física se realizaran por diferentes canales virtuales, con las ventajas de tiempo y ahorro en dinero para beneficio de los asociados.

Gracias a la adecuada gestión durante el 2020, el Fondo Confamilia registró una utilidad de

**\$874 millones**



En desembolso de auxilios, créditos y el incremento de ahorro permanente, la gestión social del fondo fue de \$1,076 millones, impactando a

**4,945 personas**

### Famisancela

El Fondo Mutuo de Inversión cuenta con **2,232 afiliados** y tiende un puente entre los anhelos que tienen los empleados y la forma de alcanzarlos. Durante el 2020 se realizó una actualización al Sistema de Administración de Riesgo Operativo. De esta manera, las operaciones son más eficientes y se mitigan ciertos riesgos.

Además, se trabajó en la implementación de un nuevo *software* contable instalado en la nube, lo que disminuyó los tiempos de mantenimiento de la base de datos y permitió el acceso inmediato al programa.

Famisancela registró una utilidad de

**\$1,757 millones**

en el año anterior, muy por encima de la meta de \$1,500 millones. Tuvo un promedio de afiliación de 35 personas por mes



## Estuvimos en contacto permanente con nuestros proveedores

Nuestros aliados comerciales recibieron el respaldo de Grupo Familia® durante la contingencia, con el fin de asegurar, tanto su permanencia en el mercado como la continuidad de nuestra operación. La clave estuvo en mantener una comunicación de doble vía, que nos permitiera implementar ajustes en cualquier momento, y así garantizar el abastecimiento del mercado.

Durante los primeros meses de la emergencia, cuando debimos priorizar todas nuestras tareas, también reconfiguramos nuestro modelo de abastecimiento y en esa misión, nuestros proveedores fueron la clave para suplir la demanda por nuestras soluciones, y nos permitieron mantenernos ciento por ciento operativos en todo momento.

### En 2020 vivimos experiencias exitosas con nuestros proveedores:



#### ENCUENTRO DE PROVEEDORES

Realizamos el séptimo Encuentro de Proveedores de Grupo Familia®, un espacio de reconocimiento y aprendizaje en el que nuestros aliados estratégicos del negocio, fueron los protagonistas.

En este encuentro reconocimos el camino recorrido en un año atípico en la historia de cada uno de nosotros, pero en el que afianzamos mucho más nuestro propósito: el bienestar de las familias. También exaltamos el trabajo sobresaliente de 17 de ellos en temas relacionados con: cumplimiento en las entregas, tiempo de respuesta a los requerimientos, respaldo con el servicio posventa y generación de valor a la gestión.

#### OTRAS ACTIVIDADES

- › Cubrimos **2,806 aliados en el Portal de Proveedores**, en nuestra tarea de apropiación tecnológica mutua que nos permite alinear las operaciones y agilizar los procesos.
- › Asimismo, avanzamos en la habilitación tecnológica de los proveedores en la categoría de papel reciclado para afianzar relaciones con ellos.
- › Realizamos la **encuesta Apropiación de la Sostenibilidad en Proveedores**, para diagnosticar el estado de los proveedores de manufactura.
- › Desarrollamos **Encuentros en Familia**, un espacio exclusivo para clientes y proveedores donde, de la mano de expertos, abordamos temas estratégicos de la nueva normalidad, como transformación digital, innovación, autocuidado, cultura, entre otros.
- › En 2020 dimos continuidad a algunas iniciativas que venían en desarrollo, como: **Manufactura 4.0** –donde lanzamos el proyecto de seguimiento automático a las órdenes de compra–, **Mentalidad Fit**, **Iniciativas Savings** y **Excelencia Operacional**.



## #tubienestarnosconecta

"Viví una situación de desplazamiento por amenazas de grupos delincuenciales y la única población que me abrió las puertas y me brindó la oportunidad de conseguirme el sustento y el mínimo vital para mi familia fueron los recicladores.

Grupo Familia® empieza a suplir todas las necesidades con unos programas educativos, y al ser nosotros el grupo de recicladores que apoyan, empezamos a ver esa serie de oportunidades de mejora en la calidad de vida".

**MARYURY CÓRDOBA,**

Recicladora de oficio desde hace más de doce años.  
Representante legal de la Asociación de Recicladores  
Recuperando Esperanza. **Cartago, Valle**



Haz clic aquí y escucha la entrevista que le hizo Caracol Radio a Maryury.

"En el 2020, Grupo Familia® cumplió un papel importante. Logró establecer mecanismos mediante los cuales sus trabajadores pudieron seguir cumpliendo con esa función social de poder atender el entorno, de poder atender a las familias y poder ofrecerle productos a la sociedad".

**BRUCE MAC MASTER,**  
Presidente de la ANDI



Haz clic aquí y observa el testimonio completo de Bruce Mac Master.