



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO  
DE LA CAJA DE COMPENSACION  
FAMILIAR DEL HUILA**

**VERSION 14  
VIGENCIA, OCTUBRE DE 2020**

**D-DE-01-01**

**Comfamiliar-Más Felicidad**

## CONTENIDO

### **INTRODUCCIÓN** **GLOSARIO**

### **CAPÍTULO I DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAMILIAR**

1. *Presentación*
2. *Lineamientos Estratégicos*
3. *Estructura Organizacional*
4. *Principios y valores*

### **CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES**

1. *Objeto*
2. *Alcance*
3. *Obligatoriedad*

### **CAPÍTULO III. DE LA CORPORACIÓN Y SU GOBIERNO**

1. *Asamblea General de Afiliados*
2. *Consejo Directivo*
3. *Director Administrativo*
4. *Directivos*
5. *Revisor Fiscal*
6. *Control interno*
7. *Control externo*
8. *Comités*
9. *Régimen sancionatorio*
10. *Limitaciones legales de la Corporación*

### **CAPÍTULO IV. POLÍTICAS CORPORATIVAS**

1. *Política anticorrupción y fraude*
2. *Política de lavado de activos*
3. *Política de Antipiratería*
4. *Política de aportes financiación de campañas políticas*
5. *Política de Riesgos*
6. *Política Defensa Judicial*
7. *Política frente a las demás Cajas*
8. *Política frente a la Comunidad*
9. *Política de Calidad*
10. *Política Ambiental*
11. *Política de Igualdad de Género*
12. *Política de seguridad y salud en el trabajo*
13. *Política de Gestión Documental*
14. *Política de Servicio al cliente*
15. *Política de resarcimiento*
16. *Política de Seguridad de la Información*
17. *Política de tratamiento de datos personales*
18. *Política de confidencialidad y acceso a la información pública*
19. *Política de Comunicación*
20. *Política de publicidad*
21. *Política de recursos y activos de la organización*

## **CAPÍTULO V. GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIÓN CON SU ENTORNO**

### **CAPÍTULO VI. RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA, CONFLICTOS DE INTERÉS, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

1. Régimen de Transparencia
2. Pacto por la transparencia en el sistema del subsidio familiar
3. Prevención de conflictos de interés
4. Inhabilidades e incompatibilidades
5. Manejo de conflictos de interés
6. Conflictos de Interés respecto de los Miembros del Consejo Directivo y respecto de los Afiliados
7. Prohibición doble asignación de recursos públicos

### **CAPÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

### **CAPÍTULO VIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN, REFORMA Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

1. Divulgación del Código de Buen Gobierno
2. Reforma del Código de Buen Gobierno
3. Vigencia del Código de Buen Gobierno
4. Documentos complementarios

## **INTRODUCCIÓN**

*El Código de Ética y Buen Gobierno de Comfamiliar, es una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la entidad con criterios de Ética, Integridad, Transparencia y Eficiencia, para asegurar que los órganos de dirección, administración y fiscalización, así como los colaboradores orienten su actuar al cumplimiento de los fines misionales.*

*La implementación del Código de Ética y Buen Gobierno contribuye a que Comfamiliar desarrolle un clima interno, con políticas claras y precisas que transparentemente definen las expectativas de comportamiento de los actores internos y externos, generando un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, propiciando la confianza interna entre los miembros de la Corporación, incrementando la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés y fortaleciendo la cultura organizacional.*

*El contenido del presente documento se encuentra acorde a la normatividad vigente, estatutos y reglamentos que gobiernan las Cajas de Compensación Familiar y EAPB, lo mismo que los instructivos administrativos expedidos por los órganos de vigilancia y entes de control, atendiendo los servicios sociales que presta a sus afiliados y la comunidad en general.*

COPIA NO CONTRA

## GLOSARIO

Para los efectos de facilitar la comprensión de las diferentes normas que consagra el presente Código, se define el significado de algunos de sus componentes gramaticales:

- **AGA:** Asamblea General de Empleadores Afiliados.
- **EAPB:** Entidad administradora del plan de beneficios de Salud.
- **AFILIADOS AL SISTEMA DEL SUBSIDIO FAMILIAR:** Aquellas personas que se encuentran vinculadas a la Caja. En este concepto general se entienden comprendidos los trabajadores afiliados, los afiliados facultativos, los desempleados afiliados y los pensionados afiliados.
- **AFILIADOS EMPLEADORES:** Los empleadores que, como tales o patronos se afilien a Comfamiliar para declarar, liquidar y pagar los aportes parafiscales al subsidio familiar.
- **AFILIADOS FACULTATIVOS:** Son las personas, trabajadores independientes o del sector informal, que no encontrándose dentro de las categorías de trabajadores beneficiarios, trabajadores afiliados o pensionados afiliados al régimen del Subsidio Familiar, se vinculen a la Caja, por disposición de la ley o por convenios para lograr el acceso a los a servicios sociales que ella presta.
- **AFILIADOS O USUARIOS DE LA EAPB:** Son todos los afiliados a la EPS Comfamiliar como usuarios del aseguramiento del servicio de salud contributivo y subsidiado.
- **CDC:** Consejo Directivo Caja de Compensación Familiar.
- **CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO:** Conjunto de procedimientos de que dispone Comfamiliar para desarrollar los programas de la Seguridad Social y misionales atendiendo el ordenamiento jurídico, para aplicar y materializar transparencia en las actuaciones de los órganos directivos y colaboradores de la Caja en todos sus niveles que permitan maximizar su valor como organización, reconocer y hacer posible el ejercicio de los deberes y derechos a los grupos de referencia o terceros que tengan alguna relación con Comfamiliar.
- **COLABORADORES:** Asesores y trabajadores de Comfamiliar.
- **COMFAMILIAR:** Caja de Compensación Familiar del Huila.
- **COMPENSACIÓN:** Es el valor dinerario y social que desarrolla Comfamiliar frente a sus afiliados al subsidio familiar incluyendo el pago de la cuota monetaria.
- **CONFLICTO DE INTERESES:** Es la situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en la posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero beneficios o decisiones que tenga o adopte Comfamiliar.
- **DIRECTIVOS:** Lo constituyen el Consejo Directivo como órgano Corporativo, el Director Administrativo y los Jefes de División de cada proceso que ejercen funciones de dirección y control dentro de la estructura de la organización. Se incluye el Secretario General de la Corporación.

- **ENTES DE CONTROL EXTERNO:** Lo constituyen la Superintendencia del Subsidio Familiar, la Contraloría General de la República, la Superintendencia de Salud, Ministerio de Salud y protección social o cualquiera otra entidad que conforme con la ley tenga esa facultad.
- **GOBERNABILIDAD:** Conjunto de políticas que propenden por el cumplimiento de principios, reglas o estándares para manejar la Corporación administrativa y financiera que permitan realizar las diferentes actividades y programas misionales.
- **GOBIERNO CORPORATIVO:** Lo constituye el Consejo Directivo cuyas funciones y actividades las regula la ley y los estatutos que gobiernan las Cajas de Compensación Familiar, específicamente a Comfamiliar.-
- **GRUPOS DE INTERES:** Se consideran Grupos de Interés los usuarios de los servicios que presta Comfamiliar, las personas a cargo y los cónyuges o compañeros permanentes de los trabajadores afiliados, los afiliados facultativos, los desempleados afiliados, los pensionados afiliados e igualmente los afiliados a otras Cajas de Compensación que tengan convenios con Comfamiliar, afiliados o usuarios de servicios de la EAPB, las demás Cajas de Compensación Familiar, clientes, proveedores, gobierno o entes de Control, los competidores, los colaboradores, la comunidad.
- **INFORMACIÓN CONFIDENCIAL DE USO INTERNO:** Aquella cuya revelación conduzca al surgimiento de un riesgo administrativo, económico o de imagen en contra de Comfamiliar o sus Directivos.
- **MIEMBROS EXTERNOS DE COMITÉS ESPECIALES DE LA CAJA:** Se consideran como tales, quienes no siendo colaboradores de la Caja, ni representantes de los afiliados, la asesoran como expertos o consultores
- **PRINCIPIOS CORPORATIVOS:** Acuerdos que rigen la vida de una corporación, son propios de la actividad que desempeña y se orientan a asegurar la competitividad de la organización y el logro de sus objetivos corporativos. Los valores corporativos deben ser compartidos por toda la organización.
- **REPRESENTANTE LEGAL:** Director de la Caja de Compensación Familiar del Huila.
- **VALORES ÉTICOS:** Conductas sanas que deben aplicar todos los colaboradores o personas que tengan algún vínculo o realicen cualquier actividad con Comfamiliar.

## **CAPÍTULO I DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFAMILIAR**

### **1. Presentación**

*En Abril de 1966, un grupo de inquietos empresarios decidió fundar la Caja de Compensación Familiar del Huila y Caquetá, constituida como corporación autónoma sin ánimo de lucro, vigilada por la superintendencia de Subsidio Familiar, con personería jurídica; y con funciones de recaudo de aportes parafiscales en los Departamentos del Huila y Caquetá, prestando los servicios de salud y farmacia.*

*Desde entonces Comfamiliar es una organización que se ha desarrollado social y económicamente; fortaleciendo sus unidades estratégicas de negocios y consolidándose como una de las empresas más importantes de la región Surcolombiana. Esmerándose siempre por aportar al mejoramiento de la calidad de vida de los huilenses y de la comunidad en general, soportándose en el desarrollo integral humano, la innovación, la creatividad y la tecnología de punta.*

### **2. Lineamientos Estratégicos**

#### **MISIÓN**

*“Mejorar la inclusión social y el bienestar de los afiliados, sus familias y comunidad en general en las regiones en donde Comfamiliar participa, a partir de acciones de intervención social”*

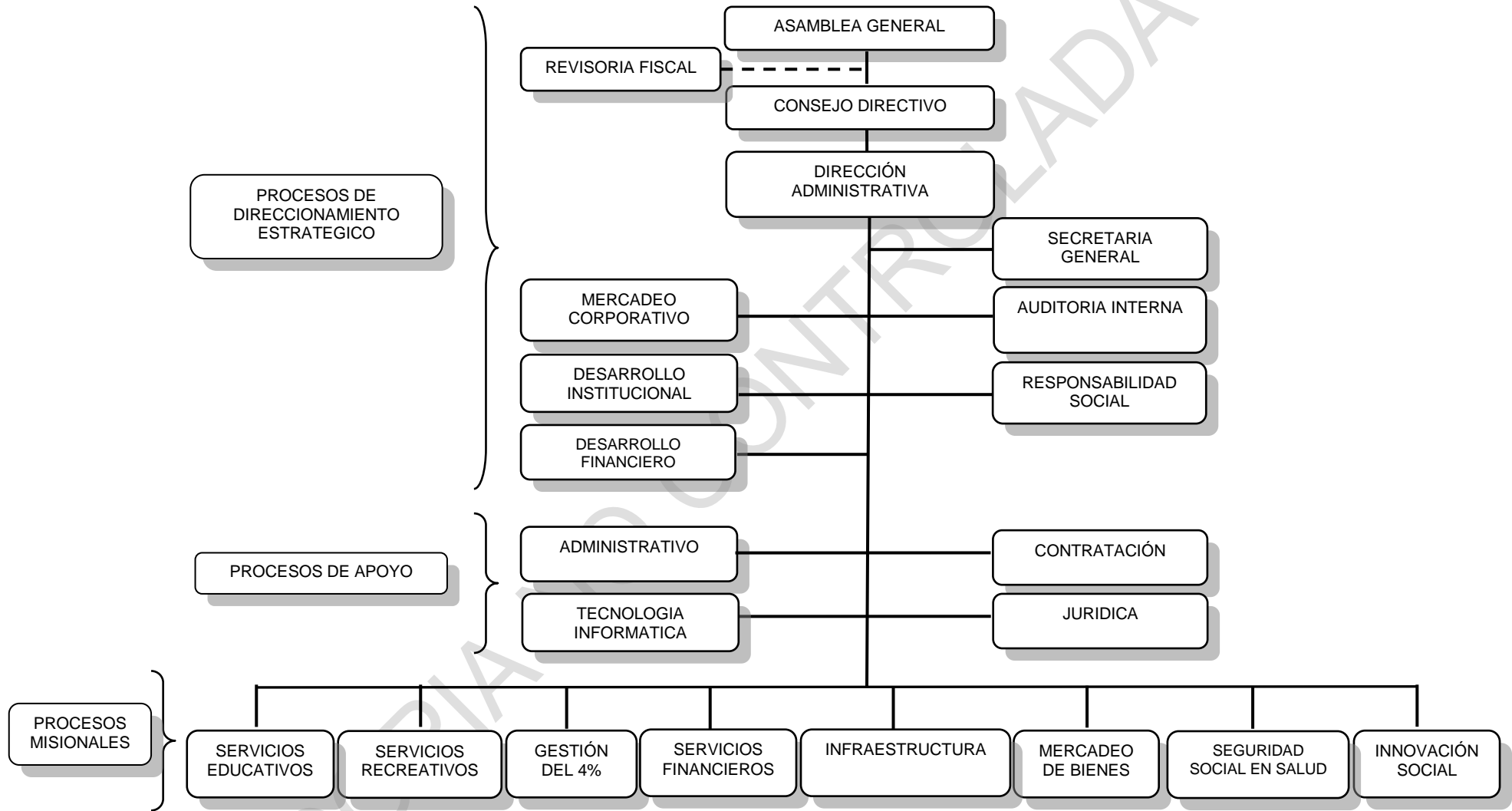
#### **VISIÓN**

*“En el 2020 estaremos dentro de los referentes de intervención social en Colombia”*

#### **OBJETIVOS ESTRATEGICOS**

- *El año 2020 estamos entre las cinco Cajas de Compensación Familiar que mejor cumplen su propósito Misional.*
- *El año 2020 se contará con un portafolio de productos, servicios e inversiones generadores del 40% de los remanentes corporativos que mejoren la sostenibilidad y perdurabilidad de COMFAMILIAR.*
- *En el 2020 estaremos dentro de las 100 mejores empresas para trabajar en el país.*

### 3. Estructura Organizacional





Comfamiliar tiene su domicilio principal en la ciudad de Neiva con presencia a nivel Nacional en Boyacá a través de los servicios de la EAPB y a nivel departamental con las agencias ubicadas en los municipios de Garzón, Pitalito y La Plata. Su estructura orgánica está conformada por tres macroprocesos que se encarga de coordinar y poner en práctica las políticas que fundamenta nuestra labor. Estos son:

**Macroproceso de Direccionamiento:** Buscamos promover la gestión de la entidad de que cumpla con su objetivo social, velando por mantener a la organización vigente, posicionando sus unidades de trabajo para que cada día sea más competitiva. Este macroproceso está conformado por la Asamblea General, Consejo Directivo, Dirección Administrativa, Revisoría Fiscal, Secretaria General, Mercadeo Corporativo, Auditoría Interna. Desarrollo Institucional, Responsabilidad Social y Desarrollo Financiero..

- **Asamblea General de Afiliados:** La constituyen los empleadores personas naturales o jurídicas incluyendo las entidades de derecho público del orden nacional, departamental y municipal, afiliados a Comfamiliar. Es el máximo órgano administrativo.
- **Consejo Directivo.** Es un ente cuyas funciones específicas son planear, organizar, dirigir y controlar el buen funcionamiento de la corporación, responsable y garante de beneficios para los grupos de referencia y de interés, que circunscribe su actividad a lograr el desarrollo del objeto social. En todas sus actuaciones aplicará el principio de la buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones. Sus miembros se abstendrán de actuar individualmente a nombre del Consejo Directivo, evitarán incurrir en situaciones que causen conflictos de interés y se comprometen a manejar con confidencialidad la información de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo. El Consejo Directivo hace las veces de Junta Directiva a que se refiere la circular 0007 de 2017 expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- **Director Administrativo:** Es el representante legal de Comfamiliar para cumplir su objetivo y el responsable de ejecutar las actividades misionales y los de aseguramiento del servicio de salud a través de su EAPB Comfamiliar, que debe cumplir atendiendo, la ley, los Estatutos y los instructivos que imparta las Superintendencias del Subsidio Familiar y, en lo pertinente, la de Salud. Para todos los efectos del manejo administrativo de la Dirección Administrativa, se cumplirán los procedimientos y contenidos establecidos en la ley y, en los Estatutos que gobiernan a Comfamiliar.
- **Revisor Fiscal:** Es designado por la asamblea general de afiliados, el cual funcionará como órgano de control de la corporación, encargado de velar por la protección de los recursos que maneja la caja y de los derechos de los afiliados.
- **Secretario General:** Su objetivo principal es el de Articular y facilitar la ejecución de planes, el cumplimiento de presupuestos y proyectos, y ser un enlace entre la Dirección Administrativa y los procesos para que se alcancen los objetivos de la organización.
- **Mercadeo Corporativo:** Su objetivo principal es Proponer, coordinar y ejecutar las políticas relacionadas con la imagen de la Empresa y promover los valores corporativos en búsqueda de mejorar la identidad a través del uso de los medios de comunicación, con la finalidad de proyectarla como una empresa moderna a nivel nacional e internacional. Este proceso está comprendido por Relaciones Corporativas y Servicio al cliente.

- **Auditoría Interna:** Sus principales finalidades son:
  - Controlar las variaciones de los procesos a través de las auditorías de aseguramiento y de calidad que permitan determinar las inconsistencias que afecten el logro de los objetivos de la Organización.
  - Identificar los posibles riesgos y/o errores en las operaciones ejecutadas en la Organización, a través de la evaluación objetiva de evidencias, de tal manera que permitan generar valor agregado mediante la emisión de recomendaciones que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y alcanzar el logro de objetivos Estratégicos.
  - Realizar seguimiento y monitoreo a la implementación de los planes de acción propuestos por cada proceso para dar alcance a cada una de las situaciones detectadas en las auditorías.
  - Evaluar los controles establecidos para asegurar el cumplimiento de las políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones, que aplican a cada uno de los procesos de la Caja.
  
- **Desarrollo Institucional:** Sus principales finalidades son:
  - Garantizar que la Caja sea proactiva y adaptativa a los cambios del entorno, que pueda acceder y mantenerse en posiciones de liderazgo y vanguardia estables, que se reflejen en la obtención de beneficios sociales y/o económicos.
  - Coordinar los procesos de planeación estratégica de la Caja.
  - Buscar información del contexto estratégico para mantener a la Caja actualizada sobre cambios y tendencias en su entorno que impacten factores críticos de éxito.
  - Coordinar que los planes operativos sean coherentes con el marco estratégico y asegurar su elaboración y consolidación.
  - Estructurar y presentar informes internos y a entes externos.
  - Asegurar la permanente actualización ante cambios internos y externos de los procesos del sistema de gestión de la Caja.
  - Identificar e incorporar mejores prácticas y estandarizar métodos de trabajo, herramientas e insumos que soportan la operación de la organización.
  - Formular proyectos de acuerdo con los requerimientos de la Caja y alinear los proyectos con la estrategia organizacional
  - Efectuar seguimiento a las operaciones ejecutadas en los diferentes programas y proyectos de la Organización bajo criterios de costo, tiempo y calidad.
  - Contribuir al mejoramiento del control interno de la Caja mediante la definición, implementación y mejora de la metodología de gestión integral de riesgos, con la participación de los miembros de la organización
  - Fomentar una cultura de riesgos en la organización que contribuya al tratamiento de los mismos.
  
- **Responsabilidad Social:** Su principal objetivo es el de Administrar el modelo de Gestión de Responsabilidad Social focalizando los grupos de interés de la organización.
  
- **Desarrollo Financiero:** En este proceso nos encargamos de administrar eficientemente los recursos económicos y financieros para garantizar el cumplimiento de las metas y la continuidad de la organización. Está conformado por Presupuesto, Contabilidad, Cartera Comercial y Tesorería.

**Macroproceso de Apoyo:** Nuestro principal objetivo es el de actuar como soporte para los diferentes procesos que conforman la organización, facilitando los resultados de estos, lo integran los procesos de: Administrativo, Tecnología Informática, Contratación y Jurídica.

- **Administrativo:** Es el encargado de administrar los activos, la logística y la gestión documental, Gestión del Talento Humano que se encarga de la administración del personal, Seguridad y Salud en el Trabajo quien vela por la calidad de vida de los colaboradores ofreciendo lugares de trabajo seguros y las agencias que se encarga de liderar y prestar los servicios de la organización en las distintas sucursales.

**Tecnología Informática:** Sus finalidades son

- Determinar el estado actual de la tecnología de información en Comfamiliar considerando recursos de hardware, software, metodologías, procesos, organización, capacitación del personal y su capacidad instalada, ante su obligación de satisfacer las necesidades presentes y futuras del desarrollo tecnológico institucional.
- Formular las estrategias que, en materia de tecnologías de información, marquen el rumbo tecnológico de Comfamiliar en función de sus objetivos estratégicos.
- Definir el plan de desarrollo de Sistemas de Información que permita establecer prioridades, recursos y tiempos de ejecución.
- Definir la plataforma tecnológica de los negocios de Comfamiliar a saber, en materia de servidores, sistemas operativos, base de datos, redes, tecnologías de comunicación, mecanismos de respaldo y recuperación modernos. Deberá incluir análisis de software de fuente abierta.
- Proponer mecanismos para asegurar la plataforma tecnológica y los sistemas de información (Seguridad).
- Lograr que los procesos de tecnología de información estén enmarcados en estándares internacionales.
- Obtener estrategias, estándares e indicadores de gestión definidos para todos los procesos de la Tecnología de Información, considerando un enfoque de atención al cliente y calidad de tal manera que asegure el servicio continuo.
- Definir la estrategia de inversión para la adquisición y renovación tecnológica a fin de formular el presupuesto anualizado de inversión y de funcionamiento para todos los productos.
- Asegurar la calidad y oportunidad de los productos solicitados.

**Jurídica:** Sus finalidades son

- Garantizar que las decisiones y actuaciones administrativas, operativas y de servicio que desarrolla la Caja se enmarquen dentro del orden jurídico establecido y en la normatividad vigente.
- Asegurar el apoyo y acompañamiento a todas los procesos de la Caja para que sus actividades se realicen dentro del marco jurídico adecuado.
- Asegurar que los bienes patrimoniales e intereses de la Caja estén debidamente salvaguardados para evitar pérdidas y conflictos jurídicos.
- Asegurar la adopción de medidas preventivas y de carácter legal y extralegal que la ley autoriza para la solución de los problemas que surjan del quehacer ordinario de la Caja.
- Garantizar el mejoramiento continuo y permanente actualización en los asuntos relacionados con la ciencia del Derecho.
- Brindar soporte a la Administración y Unidades de Negocio con respecto a las necesidades requeridas frente al derecho legal, direccionando de manera oportuna las acciones, definiendo el sentido y contenido de los mismos.
- Difundir y consolidar de manera oportuna las políticas y estrategias de defensa y de prevención judicial, de tal forma que se mantenga un alto nivel de descongestión procesal, y de éxito en las instancias judiciales.

- Evacuar todos los requerimientos, actuaciones, representaciones e investigaciones en forma oportuna y eficiente, para contribuir con la consolidación de la corporación.

**Contratación;** Sus principales finalidades son:

- El principal objetivo es el de actuar como soporte en las compras y contratación de los diferentes servicios que se requiere para la operación de los procesos de la organización.
- Garantizar un esquema de compras y contratación centralizada que permita la habilitación de los diferentes servicios de la Caja dentro de los estándares de calidad, eficiencia, eficacia y oportunidad estableciendo la mejor relación precio-beneficio bajo los parámetros establecidos por la Organización.
- Suministrar oportunamente los bienes y servicios que requiera la Caja de Compensación Familiar Huila.
- Adquirir bienes y servicios que Comfamiliar necesita, garantizando el abastecimiento de las cantidades necesarias en el momento preciso y en las mejores condiciones posibles de calidad y precio.
- Realizar transmisión de la necesidad de compra a los proveedores potenciales, análisis de sus ofertas y selección de la fuente de aprovisionamiento adecuada.
- Adquirir de manera oportuna, bienes y servicios necesarios que cumplan con los requisitos y especificaciones establecidas para asegurar el adecuado funcionamiento del SGC.
- Integrar en un solo marco normativo los diferentes aspectos que regulan la forma como se relaciona y obliga jurídicamente a COMFAMILIAR con terceros en calidad de contratante, contratista, asociado y aliado.
- Facilitar el cumplimiento de la labor de vigilancia a los contratos y/o convenios celebrados por la Corporación acorde con el Manual de Supervisión e Interventoría.
- Velar por el Cumplimiento del Manual de Procedimientos Contractuales de COMFAMILIAR HUILA.

**Macroporcesos Misionales;** Son la razón de ser la organización, quienes ofrecen bienes y prestan servicios como unidades misionales y/o unidades de negocio. Aquí encontramos los procesos de Servicios Financieros, Mercadeo de Bienes, Servicios Educativos, Servicios Recreativos, Infraestructura, Innovación Social, Seguridad Social en Salud, Gestión del 4%

**Servicios Financieros (Crédito y Cartera):** Sus principales finalidades son:

- Desarrollar actividades de Servicios Financieros dentro del ámbito legal, rentable y sostenible, con fuerte presencia a nivel local y regional en los productos crediticios de Consumo y Vivienda.
- Establecer y administrar las políticas en que la Caja de Compensación Familiar realiza el otorgamiento, control y recuperación de créditos que promuevan el bienestar y desarrollo.
- Diseñar la metodología de análisis que empleará la fuerza de ventas y personal operativo del servicio de crédito en Comfamiliar para el otorgamiento de los créditos y velar por su cumplimiento.
- Administrar, gestionar y realizar seguimiento a la cartera a través de los procedimientos establecidos, velando por la calidad de riesgo de crédito.
- Administrar los recursos financieros asignados, alineados con el plan de acción estratégico del negocio y los presupuestos planificados.

**Gestión del 4%:** Sus finalidades son:

- Asegurar la efectiva administración de los recursos provenientes del 4%
- Participar en la definición de las políticas financieras de la Caja para el manejo adecuado del 4%.

- Garantizar la aplicación de las políticas y estrategias que permitan obtener la mayor rentabilidad de los recursos del 4% que ingresan a la Caja.
- Realizar el control y autorización de los traslados de cada fondo.
- Efectuar las conciliaciones y apropiaciones a los recursos del 4% y Ley 115 según normatividad establecida.
- Emitir los informes correspondientes al manejo de los recursos del 4% a los entes de Control y a la Dirección cuando los requiera.

### **AFILIACIONES Y SUBSIDIO**

- Garantizar oportunidad, calidad y precisión en la recepción y registro de la información de ingreso y novedades del aportante y sus correspondientes empleados y personas a cargo.
- Realizar mantenimiento de la base de datos de Aportes y Subsidio.
- Realizar el pago de la cuota monetaria correspondiente al subsidio otorgado al que tiene derecho
- Autorizar desembolsos derivados de la Ley 115 (Colegio y paquete escolar).

### **RECAUDO DE APORTES**

- Garantizar al aportante la asesoría y apoyo requerido para el cumplimiento de sus obligaciones con el Sistema de Seguridad Social, la cancelación, control de los pagos, la liquidación real y oportuna del pago de aportes parafiscales.

### **SUBSIDIO DE VIVIENDA**

- Administrar el Fondo de Vivienda de Interés Social en los procesos de convocatoria, postulación, calificación, asignación y pago del subsidio familiar de vivienda.
- Administrar la asignación y aplicación de los subsidios de vivienda de interés social para la población afiliada y no afiliada con recursos propios y del Gobierno Nacional

### **FOSFEC**

- Facilitar la reinserción de la población cesante en el mercado laboral en condiciones de dignidad, mejoramiento de la calidad de vida, permanencia y formalización, con el pago de su seguridad social en salud y pensión, y la posibilidad de recibir subsidio económico.

### **AGENCIA DE EMPLEO**

- Atender las necesidades de los oferentes y demandantes del mercado laboral para facilitar su incorporación, permanencia y progreso, a través de la promoción y conformación de una oferta institucional de servicios de empleo.

**Mercadeo de Bienes:** Este proceso está conformado por el Hipermercado, Supermercados, las Farmacias, la administración de inventarios, compras, ventas y nuestro principal objetivo es el de comercializar los productos de la canasta familiar con calidad y buenos precios, para satisfacer las necesidades básicas de los hogares huilenses. Buscamos se reguladores de precios, evitar la especulación y facilitar créditos de consumo del mercado básico a las familias

### **Finalidades del Proceso**

- Establecer políticas y diseñar planes para la comercialización de los productos en los diferentes puntos de venta, garantizando la satisfacción del cliente.
- Adquirir los productos necesarios para suplir las necesidades y cumplir con las expectativas de los clientes en cuanto a cantidad, variedad y precios, garantizando que la calidad ofrecida corresponda a los requisitos y parámetros establecidos.

- *Controlar y conservar de manera adecuada las mercancías para la venta, con el propósito de ofrecer al cliente productos en condiciones adecuadas de presentación y calidad.*
- *Proporcionar información razonable y oportuna para la toma de decisiones, orientada al mejoramiento continuo de los procesos.*
- *Ofrecer a la venta variedad de productos de consumo masivo, de buena calidad y precios competitivos, prestando excelente servicio de manera que se superen las expectativas de los clientes.*

**Servicios Recreativos;** *En este proceso buscamos promover los servicios de recreación convirtiéndonos en los líderes del Surcolombiano en el Manejo del Ocio del Tiempo libre, a través de programas e infraestructuras ubicadas en los Centros Vacacionales, CAPF-Gimnasios y Hoteles, con el apoyo de Creación de la Demanda y Relaciones Corporativas.*

**Centro vacacionales,** *sus principales finalidades son:*

- *Proporcionar a la población afiliada, beneficiarios y comunidad en general servicios de esparcimiento y recreación, que contribuyan al bienestar individual, la integración familiar y el mejoramiento de la calidad del nivel de vida.*
- *Crear condiciones necesarias que permitan el acceso al turismo, coadyuvando al mejor aprovechamiento del tiempo libre en sus diferentes centros vacacionales, proporcionando a la población general parte de los satisfactores para su bienestar y desarrollo integral.*
- *Brindar a nuestros afiliados, beneficiarios y comunidad en general vivencias extremas a través de atracciones que permitan experimentar momentos inolvidables.*
- *Facilitar espacios deportivos que permitan incentivar a la población en las diferentes prácticas deportivas y culturales, con el fin de mejorar la calidad de vida.*
- *Fomentar la creación y adecuación de espacios que faciliten la práctica de la actividad física, el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, como hábito de salud y mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar social.*
- *Ofrecer servicios de alojamiento.*

**Creación de la demanda;** *Sus principales finalidades son:*

- *Desarrollar la cadena de valor virtual de los servicios recreativos (web).*
- *Investigar los mercados y los clientes.*
- *Gestionar la demanda, crea y desarrolla productos y estrategias para atender las necesidades detectadas.*
- *Mantener actualizada la información de necesidades y expectativas de la comunidad afiliada y en general de la región donde intervenimos.*
- *Crear y re-crear propuestas de valor para el cliente.*
- *Generar propuesta de acceso (central de Cotizaciones).*
- *Realizar estudios de Mercado.*
- *Formular planes de mercadeo para mantener un nivel óptimo de ocupación de las infraestructuras físicas de entrega de Servicios Recreativos de la Corporación.*
- *Proponer y ejecutar estrategias de negociación que le permitan a la Caja ofertar exitosamente sus productos y servicios en los mercados donde ésta decida estar.*
- *Definir los segmentos de clientes del mercado para orientar las intervenciones hacia necesidades concretas y el cumplimiento de la propuesta de valor a cada uno de los diferentes segmentos.*
- *Apoyar los eventos con Logística y coordinación operativa.*

**CAPF-Centro de Acondicionamiento y Preparación Física.** Sus principales finalidades son:

- Prestar servicios médicos relacionados con las condiciones físicas corporales, rehabilitación y de salud para nuestros afiliados y población en general, orientados por profesionales competentes en condiciones de calidad y sostenibilidad
- Mejorar la calidad de vida y ser el proveedor favorito de acondicionamiento físico total de nuestros afiliados, brindándoles un servicio de calidad, instalaciones insuperables y asesorías nutricionales eficaces para ayudarles a obtener los resultados que esperan a corto y largo plazo.
- Fomentar actividades de promoción de la salud y de prevención de enfermedades, y generación de hábitos saludables que mejoren la calidad de vida.
- Procurar dentro de la comunidad un ambiente que ofrezca a los beneficiarios las máximas oportunidades posibles para su desarrollo físico, psicológico, espiritual, emocional, sociocultural y estético, que redunde en beneficio y seguridad para todos los miembros.
- Habilitar un espacio favorable para la práctica de actividades físicas, que mejoren la salud y la calidad de vida de la comunidad, bajo un marco de auto-sostenibilidad económica y de crecimiento permanente.
- Acompañar en todas las fases del entrenamiento de los usuarios para que alcancen los objetivos de salud y bienestar en un ambiente divertido, dinámico y libre de barreras estéticas.
- Promover hábitos de vida saludables que ayuden a alcanzar el equilibrio entre cuerpo y mente a través de la actividad física dirigida, la socialización y el entretenimiento.
- Generar e impulsar la cultura del auto cuidado de la salud.

**Relaciones Comerciales:** Sus principales finalidades son:

- Desarrollar las estrategias que deben fundamentar la orientación a los productos y servicios de la Caja, buscando objetivos de rentabilidad, asignación eficiente de los recursos y cercanía clara con los clientes.
- Evaluar las ventajas competitivas y comparativas de los productos y servicios para satisfacer las necesidades del mercado.
- Coordinar la elaboración y consolidación del plan de ventas de la Caja y determinar y monitorear los equipos de trabajo que traducen el plan en hechos concretos.
- Proponer y ejecutar estrategias de negociación que le permitan a la Caja ofertar exitosamente sus productos y servicios en los mercados donde se decida estar.
- Precisar los canales de atención al público y los servicios de pre y postventa de acuerdo al portafolio de productos y servicios definidos.
- Coordinar con las demás procesos de la Caja el diseño de los productos o servicios a ofertar.
- Definir los segmentos de clientes del mercado para orientar las intervenciones hacia necesidades concretas y el cumplimiento de la propuesta de valor a cada uno de los diferentes segmentos.

**Servicios Educativos:** En este proceso buscamos un liderazgo en la cualificación educativa y de competencias laborales de la comunidad huilense, a través de la articulación y modernización de la oferta educativa en todos sus niveles en el Centro de Formación Empresarial y Colegio Comfamiliar Los Lagos.

**Educación para el Trabajo:** Sus principales finalidades son:

- Ofrecer programas educativos de formación integral que contribuya al crecimiento personal, laboral, profesional y emocional de la comunidad en general.

- Prestar una formación integral, con calidad humana que imparta los conocimientos fundamentales en los programas ofrecidos, desarrollando habilidades y destrezas basadas en las competencias laborales.
- Preparar al estudiante para su vinculación con la sociedad, para el trabajo y con el sector productivo y con la opción de seguir su cadena de formación a nivel de educación superior.
- Promover la participación de los miembros de la comunidad académica en los distintos procesos y actividades de transformación social, generando lazos de convivencia que permitan aunar esfuerzos para dar solución a distintas problemáticas del entorno.
- Preparar personas en el ámbito de la educación para el trabajo fundamentado en valores éticos y morales, que permitan ser útiles a la sociedad.
- Ofrecer a los trabajadores afiliados, sus familias y la comunidad en general, dispongan de espacios en los cuales encuentren alternativas literarias y de acceso a diversas formas del conocimiento con finalidades recreativas, informativas, culturales y de educación permanente; mediante la democratización de la información, la formación de hábitos de lectura y la apropiación de la ciencia y la tecnología, que los prepare para la investigación y el aprendizaje autónomo.

**Educación Formal-Colegio.** Sus principales finalidades son:

- Ofrecer servicios educativos en los niveles de preescolar, básica primaria, básica secundaria y media académico a través de la formación de líderes emprendedores y proactivos en inglés.
- Formar a los estudiantes en ambientes y con prácticas de convivencia sana y armónica.
- Fomentar la promoción del desarrollo integral y autónomo de los niños, niñas y jóvenes.
- Integrar en ambientes participativos para la toma de decisiones relacionadas con el servicio de Educación Formal, a los padres de familia, ex alumnos, estudiantes, maestros, y representantes de las empresas o representantes del sector productivo que pertenezcan a la Caja.
- Mantener el modelo educativo, acorde con las tendencias pedagógicas, enfocado a las necesidades de la población objeto.

**Innovación Social:** La nueva visión de Comfamiliar nos impulsa a buscar la máxima creación de valor social gestionando la cooperación institucional, Nacional e internacional, ofreciendo servicios innovadores que aporten de manera real al desarrollo social del departamento y el país. Actualmente la Caja de compensación lidera los programas familias con bienestar, los Centros de Desarrollo Infantil CDI en los barrios de Panorama y Bosques de San Luis, hogares sustitutos

**Infraestructura:** Ser gestor de medios de acceso para satisfacer las necesidades habitacionales de la población afiliada y no afiliada a la Caja, mediante un servicio integral: técnico, financiero y social. Realizar la gerencia de los proyectos de infraestructura institucional internos y externos, propios o mediante convenios.

Las principales responsabilidades son:

- Lidera proyectos de vivienda de Interés social en nuestra región.
- Contribuir a la búsqueda de soluciones de vivienda para los trabajadores afiliados a la Caja, a través de la planeación, coordinación y control de programas de vivienda nueva y usada, de mejoramiento y construcción en sitio propio (lotes y terrazas).
- Garantizar soluciones técnicas y nuevas alternativas para atender las necesidades de vivienda de la población afiliada.



- *Alinear los proyectos de vivienda con las políticas y directrices de los planes de desarrollo regional y municipal, con el fin de permitir alianzas que garanticen la confluencia de subsidios y la ejecución de soluciones de vivienda dignas y económicas.*
- *Identificar y definir la viabilidad de la participación de la Caja en programas de vivienda de desarrollo regional a través del estudio de los proyectos adelantados por las administraciones municipales, constructores privados y organizaciones populares de vivienda.*
- *Formular, gestionar, diseñar, construir, gerenciar y coordinar los programas de vivienda nueva de interés social en el Departamento, a través del desarrollo de proyectos propios, alianzas con entes territoriales, contratos con constructores privados, ONGs y organizaciones populares de vivienda, entre otros.*
- *Realizar los diseños, evaluación y ejecución de proyectos de vivienda e infraestructura interna aprobados por la Caja.*
- *Ejecutar la Interventoría, la entrega de los inmuebles a los usuarios finales y la atención de solicitudes de posventa que resulten del proceso constructivo.*
- *Ofrecer a los usuarios soluciones habitacionales nuevas o usadas enmarcadas dentro de las especificaciones técnicas que exige el Gobierno*
- *Participar desde su experticia, en conjunto con la Dirección, en los procesos de compra o venta de propiedad raíz que quiera adquirir o posea la Caja.*

**Seguridad Social en Salud:** *En este proceso buscamos contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados, mediante implementación de estrategias en salud tanto en el aseguramiento como en la prestación de los servicios dados por la EPS e IPS.*

**EPS:** *Sus principales finalidades son:*

- *Garantizar la prestación de los servicios Pos-s con los atributos de calidad, mediante el fortalecimiento de la red, conforme a las particularidades propias de la población afiliada.*
- *Orientar a la mejora los resultados de la atención en salud garantizando la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad*
- *Garantizar la confiabilidad en la base de datos, cargue oportuno de traslados y novedades en la BDUA*

**IPS:** *Sus principales finalidades son:*

- *Prestar servicios de Salud de baja y mediana complejidad a la comunidad en general.*
- *Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto de la prestación del servicio.*
- *Generar rentabilidad social y económica con los servicios ofrecidos por la Caja de Compensación Familiar.*
- *Brindar programas de atención integral a población vulnerable o condición de discapacidad.*
- *Ofertar servicio de Salud y Seguridad en el trabajo a las diferentes empresas afiliadas a la Corporación.*

#### **4. Principios y valores**

##### **PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

- **Eficiencia:** *La Capacidad y aptitud de los colaboradores de Comfamiliar en el cumplimiento de las metas y programas sociales, permitirán alcanzar los objetivos definidos en el plan de acción.*

- **Respeto:** La base de toda relación en Comfamiliar tendrá como fundamento el respeto por los valores, creencias y derechos. La interacción del recurso humano con los afiliados y usuarios será de cordialidad, confianza, compromiso y profesionalismo.
- **Responsabilidad:** Cumplimiento de las obligaciones con consideración de los actos frente a terceros.
- **Responsabilidad social:** Asegurar el cumplimiento de sus deberes como ciudadano corporativo.

## **VALORES CORPORATIVOS**

Como entidad que propende por el desarrollo social la Caja tiene como valores los siguientes:

- **Compromiso:** El compromiso constituirá el elemento básico para alcanzar las metas y objetivos estratégicos del plan corporativo. La dinámica del liderazgo y el trabajo en equipo impulsaran con mayor fuerza el cumplimiento de este principio.
- **Honestidad:** Conducta recta, de acuerdo con la moral y las buenas costumbres, que lleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de todo el equipo humano.
- **Honradez:** Integridad en el obrar.
- **Transparencia:** Sinceridad en el actuar, en el pensar y en el decir; conducta y disposición a que la actuación corporativa, en cualquier nivel que sea, esté sometida a normas y reglas claras y conocidas.

## **CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES**

### **1. Objeto**

*El presente código tiene como fin establecer mecanismos, directrices, instrumentos y disposiciones de autorregulación para las distintas instancias de la Corporación, generando confianza, transparencia, claridad y autonomía, como herramienta para el uso eficiente de todos los recursos en el marco del gobierno corporativo e implementando procesos y prácticas que permitan prestar un mejor, mayor y oportuno servicio a las partes interesadas, obedeciendo a sus especialidades y necesidades.*

### **2. Alcance**

*Aplica para todas las actuaciones de los órganos de dirección, colaboradores, contratistas, proveedores, entidades y demás grupos de interés que participan en el desarrollo del objeto social de la Corporación, para aplicarlos y velar por que las conductas queden enmarcadas según lo definido en el presente código.*

### **3. Obligatoriedad**

*Se adquiere el compromiso de dar cumplimiento a los lineamientos éticos contenidos en el presente Código, e informar las posibles situaciones que afecten las prácticas del buen gobierno corporativo; la no aplicación del presente código se considera un incumplimiento a las obligaciones contenidas en el reglamento interno de trabajo que dará inicio al proceso y acciones a que haya lugar.*

## **CAPÍTULO III. DE LA CORPORACIÓN Y SU GOBIERNO**

### **1. Asamblea General de Afiliados**

*La Asamblea General se compone de todos los empleadores legalmente inscritos como afiliados a Comfamiliar Huila o de sus representantes o mandatarios. La Asamblea General de afiliados es la autoridad suprema de la Corporación.*

*Su funcionamiento, facultades, reformas, formas de deliberar y tomar determinaciones, se cumplirán atendiendo la ley y los Estatutos que gobiernan a Comfamiliar D-DE-01-02.*

### **2. Consejo Directivo**

*Es el órgano de dirección elegido por la Asamblea General de Afiliados y el Ministerio de Trabajo con las calidades y los requisitos que la ley exige para ejercer las funciones que le son propias.*

*Conformado por 10 miembros principales y sus respectivos suplentes así:*

- 1. 5 miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados, elegidos por la Asamblea General de Afiliados.*
- 2. 5 miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores afiliados (sindicalizados y no sindicalizados), designados por el Ministerio de Trabajo.*

*Frente a éste código, le compete su aprobación, adopción y su aval para las modificaciones que sean pertinentes, así como instruir a la administración sobre su cumplimiento.*

*Sus funciones y atribuciones se encuentran contempladas en la ley y los estatutos de la Corporación D-DE-01-02.*

*Por tratarse de una sola persona jurídica, para efectos de las medidas y recomendaciones contenidas en la Circular 0007 de 2017 y 000004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Consejo Directivo hace las veces de Junta Directiva a que se refiere la mencionada Circular.*

*Conforme a lo estipulado en el ítem 3.3.2.1.1. Responsabilidades medida 18 de la Circular externa No. 0007 de 2017 de la Supersalud, el Consejo Directivo de Comfamiliar Huila, tendrá las funciones allí contenidas en relación con el Programa de Salud.*

*Corresponde al Consejo Directivo desarrollar las funciones dentro de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgos de la entidad, especificadas en la medida 18.1 de la Circular Externa No. 000004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud y las disposiciones que la modifiquen, complementen o adicionen.*

### **3. Director Administrativo**

*Es el representante legal de la Corporación, responsable de ejecutar las estrategias corporativas, las decisiones aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo*

*Directivo, en cumplimiento de las funciones contempladas en la ley, los estatutos y los pronunciamientos emitidos por los órganos de vigilancia y control.*

*El Consejo Directivo, en virtud de la ley y los estatutos, tiene la facultad de nombrar, remover y establecer la remuneración, del Director Administrativo.*

#### **4. Directivos**

*Son colaboradores de la Corporación, quienes tienen a su cargo la toma de decisiones, generación de obligaciones, de acuerdo a las funciones, facultades y cuantías autorizadas por la Dirección. Los cuales deben actuar en interés de la Caja y sus afiliados, conforme a las directrices impartidas y la normatividad vigente que les aplica.*

#### **5. Revisor Fiscal**

*Comfamiliar Huila tendrá un Revisor Fiscal y su respectivo suplente, elegidos por la Asamblea General de Afiliados. Sus funciones y condiciones particulares se encuentran estipuladas en la ley, los Estatutos de la Corporación y el contrato respectivo. (Ley 21 de 1982 art. 48 y 49, decreto único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.4.1 y 2.2.7.1.4.2 estatuto Capítulo IX.*

*El Revisor Fiscal será quién realice la auditoría externa a todos los procesos y servicios de la Corporación, así mismo, no podrá ser contratado para realizar servicios profesionales distintos a los de la propia auditoría, así mismo estarán sujetos a las inhabilidades, incompatibilidades, prohibiciones y responsabilidades definidas por la ley y los Estatutos.*

*La Corporación establece en los Estatutos las condiciones relativas al período de gestión, elección y funciones del Revisor Fiscal, bajo los principios de independencia y transparencia.*

*Al vencimiento del período para el cual fue elegido, se realizará invitación teniendo en cuenta los parámetros señalados por la ley y el ente de vigilancia, contemplando criterios de profesionalidad, experiencia, honorabilidad, conformación y cualidades del equipo de trabajo, que permitan una selección objetiva por parte de la Asamblea General de Afiliados, momento en el que se determinará la remuneración para el período por el cual es elegido.*

#### **6. Control interno**

*La Auditoría interna depende del Consejo Directivo y el Director Administrativo, es el ente encargado de contribuir al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones, prevenir y mitigar riesgos, fomentar el autocontrol y la autorregulación en todos los colaboradores de la Corporación. Así mismo, realizar la medición al sistema de control interno, el cual es responsabilidad de todos y cada uno de sus integrantes.*

#### **7. Control externo**

*El ente de control externo natural de Comfamiliar es la Superintendencia del Subsidio Familiar, entidad a la cual se someterá al control, vigilancia e inspección según sea el caso, sin perjuicio del ejercicio de vigilancia que tengan otras entidades del Estado asignadas por la ley o normatividad pertinente, principalmente, la Superintendencia de Salud en lo atinente al control y manejo de la EPS Comfamiliar como operador del aseguramiento del servicio de salud. Según la naturaleza de la actividad vigilada, es nuestro deber colaborar con las mismas, en los términos por ellas definidos.*

## **8. Comités**

**Comités Especiales del Consejo Directivo.** A fin de colaborar con el Consejo Directivo en la adopción de políticas corporativas que desarrollarán los principios del Código de Ética y Buen Gobierno, se crearán comités encargados de asesorar al Consejo Directivo en los asuntos que se les encomiende, preservando siempre que las orientaciones impartidas por estos comités al Consejo Directivo y al Director Administrativo sean el fruto del consenso de este órgano corporativo.

**Parágrafo 1º.** Estos Comités serán los siguientes:

- Comité de Ética y Buen Gobierno
- Comité de Negocios Estratégicos
- Comité de Auditoría

### **Comités Internos:**

La Corporación cuenta con los siguientes comités internos de asesoría y apoyo a la gestión, los cuales a su vez se rigen por lineamientos independientes e individuales para el cumplimiento de sus objetivos.

- Comité de Direccionamiento Estratégico
- Comité de Control Interno
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo COPASST
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Tecnología Informática
- Comité de Contratación
- Comité de Crédito
- Comité de Archivo
- Comité Jurídico
- Comité de Proyectos
- Comité de Igualdad de Género

## **9. Régimen sancionatorio**

El Consejo Directivo, el Director Administrativo, el Revisor Fiscal, los ejecutivos y todos los empleados de la Caja podrán ser sancionados por las Entidades de Vigilancia y control, así como, por los estamentos y disposiciones internas de la Corporación.

## **10. Limitaciones legales de la Corporación**

Comfamiliar no podrá hacer donaciones, facilitar, ceder, dar en préstamo o entregar a título gratuito o a precios subsidiados bienes o servicios a cualquier persona natural o jurídica. Los recursos con destinación específica, serán administrados de acuerdo con lo establecido en la ley y las directrices de los entes de vigilancia y control, en particular en lo relacionado con los porcentajes de apropiación sobre los aportes y pago del subsidio familiar en sus diferentes modalidades.

## **CAPÍTULO IV. POLÍTICAS CORPORATIVAS**

*Comfamiliar como persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro que cumple funciones de seguridad social, adopta las siguientes políticas corporativas:*

**1. Política anticorrupción y fraude:** *La Caja está en contra de toda práctica corrupta, lavado de activos, fraude y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:*

- 1. Contempla principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.*
- 2. Dar 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 entidad y con otras entidades.*
- 4. Garantizará que todos procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.*
- 5. Denunciarán las conductas irregulares ante las autoridades competentes, e igualmente ante la Dirección Administrativa.*
- 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.*

**2. Política de lavado de activos:** *COMFAMILIAR HUILA ha adoptado y tiene implementado un Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo – SARLAFT en la EPS, como parte de la cultura organizacional, basado en Políticas, etapas, elementos e instrumentos difundidos a través de políticas y procedimientos orientados a la prevención, control, detección y reporte de operaciones relacionadas con el lavado de activos y la financiación de terrorismo, acorde con la Circular Externa 009 del 21 de Abril de 2016 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, el cual permite identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente este riesgo en La EPS COMFAMILIAR HUILA.*

*Sin perjuicio de lo anterior Comfamiliar podrá aplicar controles relacionados con el SARLAFT en otros procesos misionales y unidades de negocio, los cuales serán documentados mediante los manuales y procedimientos que se consideren pertinentes de manera que se permita el blindaje de la Caja ante este tipo de riesgos y de acuerdo al marco normativo que le pueda aplicar a cada uno.*

*En todo caso si dentro de los procesos de vinculación de empleados o proveedores se llega a tener conocimiento que una de ellas presenta antecedentes que represente riesgo para la Caja, se aplicará el mismo procedimiento que se sigue para la EPS.*

**3. Política de Antipiratería:** *La Caja velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual, mediante acciones encaminadas a mitigar los riesgos que se derivan del uso no autorizado de obras protegidas con derecho de autor, las cuales deberán contar con los permisos, licencias y consentimientos correspondientes para su utilización.*

**4. Política de aportes financiación de campañas políticas:** *Comfamiliar directa o indirectamente no pertenece a ningún partido político, ni adelanta acciones ni intervenciones, ni contribución alguna, dirigida para participar, promover, intervenir o influir ante la Administración pública con el fin de favorecer los intereses propios o de terceros; no obstante se aclara que en*

desarrollo de estrategia de ventas o diseño de producto la Caja podrá comercializar los servicios

**5. Política de Riesgos:** La Caja reconoce que por el desarrollo de sus actividades conlleva la ocurrencia de riesgos por lo cual se compromete a adoptar mecanismos para crear una cultura y una gestión integral de riesgos que minimice el impacto de las decisiones que toma la Corporación frente a su responsabilidad respecto de los grupos de referencia e interés.

**6. Política Defensa Judicial:** “La Corporación a través del proceso de jurídica trabajará por la prevención de efectos adversos con ocasión de procesos judiciales y administrativos, desde una doble perspectiva, así: UNA INTERNA, que abarca la eficacia y eficiencia en el desarrollo de las actividades misionales y otra EXTERNA, que busca orientar la actividad particular garantizando el cumplimiento de la legislación vigente. Lo anterior lleva implícito el análisis oportuno de los riesgos, que permita la intervención a través del diseño e implementación de mecanismos, estrategias y/o apropiaciones de recursos que se requieran, para mitigar el impacto de fallos adversos, logrando un índice mínimo de decisiones condenatorias, todo acompañado de una defensa técnica efectiva”.

**7. Política frente a las demás Cajas:** La Caja garantiza que actuará de buena fe y en cooperación frente las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

**8. Política frente a la Comunidad:** La Caja conoce sus responsabilidades frente a la Sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de sus componentes.

En este sentido la Caja sin poner en riesgo los recursos que maneja, invertirá y desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y promoverá la participación de las personas vinculadas con la Corporación en proyectos de interés social, principalmente para sus afiliados.

**9. Política de Calidad:** COMFAMILIAR como referente de la intervención social se compromete a satisfacer los requisitos de las partes interesadas, desde el marco legal y los propios de la Corporación, a través del Sistema de Gestión de la Calidad que promueve y mejora continuamente los procesos Misionales y Unidades de Negocio, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos estratégicos a partir del contexto de la organización.

**10. Política Ambiental:** Comfamiliar Huila como una entidad creada para mejorar la calidad de vida de las familias, la inclusión social y el bienestar de los afiliados y comunidad en general, se compromete a realizar y ejecutar sus actividades, productos y servicios en el marco de la protección del medio ambiente y la prevención de contaminación, efectuando cumplimiento de la legislación vigente y otros requisitos que la organización considere necesarios para tal fin.

Para lograr este compromiso promovemos y fomentamos la competencia y toma de conciencia de nuestro personal sobre la importancia del impacto de sus actividades en el medio de ambiente; utilizando racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; realizando una gestión integral de los residuos sólidos y líquidos; fomentando el desarrollo sostenible; con un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y en búsqueda de un mejor desempeño ambiental de la Corporación.



**11. Política de Igualdad de Género:** Comfamiliar, en ejercicio de su compromiso con la igualdad de género se compromete:

1. Promover la igualdad de trato y de oportunidades sin distinción del sexo y género, en la búsqueda de prevenir las desigualdades en Comfamiliar.
2. Promover el respeto de los derechos humanos de los(as) colaboradores(as), generando un ambiente organizacional libre de violencia que favorezca la calidad de vida del personal, combatiendo la discriminación laboral.
3. Promover la conciliación de la vida laboral, personal y familiar con corresponsabilidad.
4. Propender por un ambiente organizacional seguro y saludable
5. Establecer mecanismos diversos para prevenir, atender, sancionar y erradicar el acoso laboral y sexual en el lugar de trabajo.
6. Inspirar acciones hacia los grupos de interés de la organización, destinadas a generar condiciones de igualdad entre mujeres y hombre.

**12. Política de seguridad y salud en el trabajo:** COMFAMILIAR, reconoce el factor humano como el más importante de todos los recursos en la prestación integral de sus servicios; en este sentido, establece dentro de sus prioridades la implementación y desarrollo permanente de las actividades de Seguridad y Salud en el Trabajo, con el propósito de promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los colaboradores, contratistas y sub contratistas.

COMFAMILIAR, se compromete además a la planeación, aplicación y evaluación de un Sistema Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo, basado en la mejora continua y garantizando la disponibilidad de los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para el logro de sus objetivos, el cual está diseñado a partir de la identificación de los peligros, valoración y evaluación de los riesgos originados del desarrollo de nuestras actividades a fin de prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.

En los diferentes centros de trabajo y Agencias, se compromete en cabeza de la Dirección a generar ambientes laborales sanos y seguros, proporcionando una cultura de Seguridad y Salud en el Trabajo en todos los colaboradores, contratistas, subcontratistas, cumpliendo con las normas y procedimientos internos establecidos, de acuerdo con las Directrices Corporativas y la Legislación Colombiana Vigente.

**13. Política de Gestión Documental:** La Caja de Compensación Familiar del Huila, se compromete a dar cumplimiento a la normatividad vigente y adoptar las mejores prácticas, metodologías y estándares para la Gestión Documental, implementando los instrumentos archivísticos necesarios y las metodologías para la generación, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos producidos por la Corporación.

Por consiguiente, Comfamiliar deberá:

- Conformar sus archivos de acuerdo al ciclo vital de los documentos y los principios universales archivísticos de procedencia y orden original.
- Fortalecer su sistema de Gestión Documental mediante la formulación, aprobación, publicación e implementación de los instrumentos archivísticos.
- Garantizar la apropiada conservación, preservación y disposición de los documentos para su consulta en cualquier medio de soporte en que éstos se encuentren.

- Acoger los criterios, normas técnicas y jurídicas para hacer efectiva la creación, organización, transferencia, conservación y servicios de sus archivos, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley General de Archivos y sus disposiciones reglamentarias.

**14. Política de Servicio al cliente:** Desarrollar una cultura de servicio superior al cliente en Comfamiliar, mediante procesos de selección por competencias, formando a los colaboradores como líderes en la prestación del servicio que marque diferencias competitivas, realizando seguimiento y evaluando la satisfacción de nuestros afiliados, clientes y población vulnerable, como también, la normalización y estandarización de productos y servicios para garantizar la máxima satisfacción de nuestros clientes.

**15. Política de resarcimiento:** En caso de identificar un error o falla en la prestación del servicio imputable a Comfamiliar, cada proceso de la Corporación según su naturaleza, definirá en compañía de la **Coordinación de Servicio al Cliente**, una medida de resarcimiento dirigida al cliente directamente afectado, con el fin de enmendar el incumplimiento.

**16. Política de Seguridad de la Información:** Comfamiliar trabaja por proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información. Siempre que sea solicitada información por un medio de comunicación, entidad o personas se deben revisar las políticas relacionadas con el manejo y divulgación de las mismas.

**17. Política de tratamiento de datos personales:** Comfamiliar Huila considera que el tratamiento de los datos personales, cuando sean recolectados, almacenados, usados, circulados o suprimidos a través de cualquiera de sus líneas de negocio y en desarrollo de su objeto social, debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia, principios, finalidad, derechos, revocatoria, supresión y reclamos, contenidos en el Manual de Políticas de Manejo de la Información.

**18. Política de confidencialidad y acceso a la información pública:** La información que no es publicada por la Corporación es confidencial, valiosa, especial y podrá ser entregada para propósitos específicos o por mandato legal.

**19. Política de Comunicación:** El Director Administrativo como vocero oficial de la organización trabajará en conjunto con Relaciones Corporativas en el manejo de las relaciones públicas e imagen corporativa de la organización ante los medios de comunicación y demás grupos de interés, respondiendo a las expectativas y haciendo uso de las estrategias de comunicación como herramienta determinante para la sostenibilidad empresarial. En este sentido se debe tener en cuenta:

- El Director Administrativo es la única voz oficial autorizada de cara a los medios de comunicación, bajo su potestad está las declaraciones e información de interés a la opinión pública; en el evento de promoción de productos y servicios de la Organización podrán los jefes de división darlos a conocer a través de los diferentes medios de comunicación corporativos y comerciales.
- Las relaciones con los medios de comunicación se manejan en términos de igualdad de acceso y difusión de la información.
- Las comunicaciones en Comfamiliar están alineadas a la política de igualdad y equidad de género, a través del uso del lenguaje incluyente y las buenas prácticas que promuevan condiciones de igualdad entre mujeres y hombres.

- *Relaciones Corporativas lidera el manejo de la unidad e identidad de marca, velando por su cumplimiento al interior de la organización con el fin de contribuir al posicionamiento de la organización a nivel local, regional, nacional e internacional.*
- *El relacionamiento con los diversos grupos de interés se basa bajo los postulados de la comunicación clara, efectiva y veraz a través de un lenguaje claro basado en una relación ética, respetuosa y constructiva.*
- *Por ningún motivo Comfamiliar entrará en controversia pública.*

*La comunicación es permanente, presencial y virtual a través de los siguientes canales establecidos:*

- ✓ *Página Web Institucional (www.comfamiliarhuila.com)*
- ✓ *Redes sociales institucionales (Twitter, Google+, Facebook, Instagram) y Canal Institucional Youtube,*
- ✓ *Periódico Institucional Noticomfamiliar, Boletines de prensa y Web.*
- ✓ *Mensajes de texto, Boletín en línea*
- ✓ *Encuentros empresariales.*
- ✓ *Atención telefónica en las diferentes recepciones de las unidades y sedes de servicios.*
- ✓ *Atención personalizada: Mediante personal en contacto ubicado en las diferentes áreas, recepciones de las unidades, sedes de servicios, puntos de atención al cliente y en la oficina de atención al usuario (SIAU) del servicio de Salud.*
- ✓ *Correo Electrónico.*
- ✓ *Buzones de sugerencias situados en las diferentes sedes.*
- ✓ *Publicidad impresa (volantes, folletos, vallas, pendones, etc)*
- ✓ *Radio y televisión*

## **20. Política de publicidad:**

*-Los mensajes deben informar las fortalezas de los productos, servicios o marca, sin contenidos que generen violencia o discriminación, todo ello enmarcado en los postulados del Sistema de Gestión de Igualdad de Género - Sello Equipares.*

*-La identidad corporativa será proyectada coherentemente con las directrices establecidas en toda la publicidad digital, impresa, móvil, radial o televisiva y debe incluir el texto autorizado correspondiente a la vigilancia por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y de la Superintendencia de Salud, en lo pertinente.*

*-La disposición de la información, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica, de manera directa o mediante impresiones, deben contener las promesas, condiciones y demás información relevante que garantice el cumplimiento de Comfamiliar frente a sus productos y servicios ofrecidos, así mismo la forma de proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran o asistencia respecto de los trámites y servicios que se presten.*

**21. Política de recursos y activos de la organización:** *Todos los colaboradores directos e indirectos de Comfamiliar son responsables del uso adecuado, racional, así como de la protección de los activos de la organización, propendiendo por su seguridad y cuidado; incluyendo el uso de todos los elementos y herramientas de comunicación tales como internet, intranet, teléfonos, equipos de cómputo y demás herramientas informáticas, ofimáticas y tecnológicas. Las herramientas de trabajo no deben ser utilizadas con fines lucrativos o de*

*intereses personales. Los equipos especializados de la Organización, únicamente deben ser operados por los colaboradores directos e indirectos previamente autorizados por la administración.*

COPIA NO CONTROLADA

## **CAPÍTULO V. GRUPOS DE INTERÉS Y RELACIÓN CON SU ENTORNO**

*Los Grupos de Interés son la razón de ser de Comfamiliar, el modelo de gestión centra su atención en identificar sus requisitos, necesidades y expectativas, para contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida en la comunidad donde actúa la organización.*

*Hacen parte de ésta comunidad los siguientes:*

- **Empresario y Afiliados:** *La Caja generará vínculos con los afiliados y empresarios a través de los diferentes canales de comunicación y alianzas estratégicas, mejorando el posicionamiento de marca y acercamiento a los públicos de interés a través de actividades orientadas a fortalecer la imagen corporativa como generadora de felicidad.*
- **Los Colaboradores:** *La Caja adoptará mecanismos para garantizar el trato y remuneración justa a sus colaboradores, ampliar espacios para el dialogo bilateral, evitar la fuga de talento humano, promover una sana conducta de los colaboradores, implementar políticas de capacitación y establecer políticas de incentivos.*
- **La Comunidad:** *La Caja propenderá porque la comunidad en donde desarrolla su actividad se beneficie de sus actividades, evitando trasladarle cualquier efecto negativo que éstas pudieran producir y apoyando los proyectos que sean considerados como convenientes.*
- **Los clientes:** *La Caja buscará satisfacer las necesidades de los clientes y establecerá mecanismos que permitan hacer reclamaciones de calidad y de precio, para obtener información transparente, clara y veraz, encaminada a que éstos realicen su elección.*
- **Gobierno o entes de Control:** *La Caja responderá frente a los organismos reguladores, de control y vigilancia del Estado, que tengan competencia sobre la actividad social y económica de ella.*
- **Los Proveedores:** *La Caja adoptará un procedimiento para la contratación objetiva de bienes y servicios, donde los principios generales sean: calidad, transparencia, precio y cumplimiento.*

## **CAPÍTULO VI. RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA, CONFLICTOS DE INTERÉS, INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

### **1. Régimen de Transparencia**

La Corporación se abstendrá de realizar las actividades o conductas, descritas en el artículo 21 de la Ley 789 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifique o sustituyan, siendo procedente la imposición de sanciones personales al Director Administrativo, a los ejecutivos y demás empleados de la Caja que violen esta disposición, además de las sanciones institucionales conforme lo previsto en la ley.

### **2. Pacto por la transparencia en el sistema del subsidio familiar**

Al pertenecer la Corporación al sistema de protección y seguridad social, se adhiere al **PACTO POR LA TRANSPARENCIA**, suscrito con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de La República, el Ministerio del Trabajo, la Superintendencia del Subsidio Familiar y las demás Cajas de Compensación Familiar. En virtud de dicho acuerdo Comfamiliar se compromete a:

- a) Ejecutar políticas y estrategias con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos, trabajadores, empresarios, contribuyendo al crecimiento del sistema de protección y seguridad social.
- b) Contemplar en el código de buen gobierno y las normas sobre gobierno corporativo disposiciones tendientes a evitar conflictos de interés y los regímenes de inhabilidades e incompatibilidades señalados en las normas vigentes aplicables, con el fin de que pueda ejercer de una forma más eficiente las funciones de inspección, vigilancia y control.
- c) Fortalecer mecanismos de control del gasto y manejo eficiente de los recursos.
- d) Verificar que los programas y planes de inversión consulten las necesidades de su población afiliada y cumplan con los objetivos propuestos.
- e) Establecer estrategias tendientes a ampliar la cobertura en servicios y regiones, procurando el mayor acceso a la población beneficiaria y de forma especial la ubicada en el sector rural.
- f) Revisar los esquemas tarifarios de sus servicios y su reducción como estrategia para incrementar la demanda de los mismos por parte de los afiliados A y B, sin perjuicio del equilibrio financiero de la Corporación para su normal operación y prestación de servicios sociales.
- g) Estructurar políticas y manuales de procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. En los manuales de contratación incluir la aplicación de los principios de transparencia, moralidad, economía, planeación y selección objetiva.
- h) Fortalecer mecanismos de control para prevenir y evitar la ocurrencia de fraudes. Así mismo, Comfamiliar se compromete a ejecutar las actividades utilizando las mejores prácticas de gobierno corporativo que existen a nivel mundial.

### **3. Prevención de conflictos de interés**

Se entiende como conflicto de interés, toda situación en la cual una persona antepone sus intereses personales o económicos a los de la Organización. Con el fin de no generar situaciones de conflicto de interés, todos los órganos de dirección, administración, fiscalización y colaboradores, deben actuar con lealtad, honestidad y ética, buscando siempre la protección de los intereses de la Corporación y sus afiliados; razón por la cual se prohíben las siguientes acciones:

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 Caja.
2. Utilizar indebidamente la información confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
3. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con La Caja.
4. Ser proveedor, (El empleado, su cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o civil) de la Corporación, según lo dispuesto en el artículo 7 del decreto 2463 de 1981 o demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan. Salvo las excepciones contempladas en la citada disposición, esto es que, las personas que contraten por obligación legal o en condiciones comunes al público.
5. Los miembros del Consejo Directivo y Director Administrativo no podrá designar para empleos al cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil (Art 12 decreto 2463 de 1981).
6. Obtener provecho del puesto o posición en la Corporación para recibir beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.
7. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Ética o las buenas costumbres, se puedan considerar que infringen los intereses de la Caja.
8. Utilizar los activos, servicios, y en general los recursos de la Caja para actividades distintas de las relacionadas con ella, y encausarlos en provecho personal o de terceros.

### **4. Inhabilidades e incompatibilidades**

Forma parte integral del presente código lo dispuesto en el decreto 2463 de 1981, el cual determina el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los Consejeros, Revisor Fiscal, Directivos y Colaboradores de la Caja de Compensación; en relación con trámites de contratación, impedimentos o inhabilidades para ser miembro del consejo directivo, Director, Revisor fiscal principal o suplente y con parentesco o intereses económicos.

### **5. Manejo de conflictos de interés**

El Director Administrativo deberá informar al Consejo Directivo 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:

- a) Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la entidad o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.

- b) *Los contratistas personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la entidad o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.*
- c) *Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la entidad o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.*

*En estos casos la persona que tenga uno de los vínculos anteriores, deberá abstenerse de participar en los procesos de selección, contratación o auditoría y la entidad deberá celebrarlos siempre y cuando estos proponentes se encuentren en condiciones de igualdad con las demás ofertas o ser la mejor opción del mercado. Será causal de remoción del Consejo Directivo u órgano administrativo la violación a la presente disposición, incluyendo una inhabilidad para desempeñar esta clase de cargos por un término de 10 años. (Artículo 23 Ley 789 de 2002)*

*Las regulaciones contenidas en el Código Ético, serán de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Caja. En consecuencia, sin perjuicio de los deberes inherentes a su cargo, todo colaborador de la Corporación está obligado a:*

- 1. Revelar por escrito a la Caja cualquier posible conflicto de interés que tenga, o las situaciones de competidores con la Corporación en que puedan estar incursos directa o indirectamente.*
- 2. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Caja.*
- 3. Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Caja.*

*La finalidad que persigue el Código es que el interés de la Corporación prime sobre el interés particular de cada uno de los colaboradores, cuando en el desarrollo de las labores encomendadas pueda aparecer comprometida la doble calidad del colaborador de la Caja y de interesado particular.*

**6. Conflictos de Interés respecto de los Miembros del Consejo Directivo 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 Caja, éstos tienen la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Comité de Ética y buen gobierno y 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 de Ética y Buen Gobierno.*

### **7. Prohibición doble asignación de recursos públicos**

*Toda vez que la Corporación administra recursos públicos y frente a la prohibición constitucional contenida en el artículo 128 de recibir doble asignación del Estado, no podrá celebrar contratos con funcionarios públicos, salvo las asignaciones que a continuación se señalan:*

- a. Los honorarios percibidos por concepto de servicios profesionales de salud. (Artículo 19 Ley 4 de 1992)*
- b. Los honorarios percibidos como miembro del Consejo Directivo con cargo a los recursos correspondientes al 8% de administración de la Corporación.*



*Cuando un empleado de Comfamiliar desee trabajar o prestar sus servicios profesionales de manera simultánea en una Entidad o empresa diferente a esta Corporación, informará al Comité de Ética y Buen Gobierno, quien decidirá la viabilidad de desempeñar dichas labores, se excluyen de este lineamiento las cátedras universitarias.*

COPIA NO CONTROLADA

## **CAPÍTULO VII. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

*Es deber de todos los colaboradores y miembros del Consejo Directivo de la Caja velar por el cumplimiento de este Código. Cualquier desviación o incumplimiento, será puesto en conocimiento del Comité de Ética para los fines pertinentes.*

*Con el fin de obtener una correcta interpretación y aplicación de lo aquí dispuesto, todo Directivo deberá suscribir un documento en el que se haga constar que conoce este Código de Ética y Buen Gobierno y se compromete a cumplirlo.*

*Cuando un afiliado o un beneficiario consideren que se ha violado o desconocido una disposición del presente Código, podrá dirigirse a la Oficina de Atención a los Afiliados y Usuarios. Dicha Oficina recibirá la reclamación y la remitirá al Comité de Ética para que este la estudie y resuelva.*

*De persistir el conflicto o que no haya podido ser resuelto por el Comité de Ética, derivado de la aplicación y el cumplimiento de los preceptos adoptados con el presente Código en relación con las personas no vinculadas a la entidad, se resolverá en el Consejo Directivo*

COPIA NO CONTROLADA

## **CAPÍTULO VIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN, REFORMA Y DOCUMENTOS COMPLEMENTARIOS**

### **1. Divulgación del Código de Buen Gobierno**

*El presente Código y cualquier modificación al mismo, serán informados y publicados oportunamente en la página Web de la Caja [www.comfamiliarhuila.com](http://www.comfamiliarhuila.com). y los mecanismos internos de difusión con los que cuente la Organización.*

### **2. Reforma del Código de Buen Gobierno**

*El Consejo Directivo es el competente para expedir, corregir, modificar o aclarar el Código de Ética y Buen Gobierno. Cuya decisión será adoptada con voto favorable de seis (6) de sus miembros con derecho a voto.*

*Todos los aspectos no regulados en el presente Código, se regirán atendiendo la ley y los Estatutos que gobiernan a Comfamiliar.*

### **3. Vigencia del Código de Buen Gobierno**

*El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo. Se divulgará entre los trabajadores vinculados a Comfamiliar e igualmente los Grupos de Interés atendiendo el sistema misional que tienen las Cajas de Compensación Familiar conforme con lo dispuesto por la ley 789 de 2002 y normas concordantes.*

### **4. Documentos complementarios**

*Corresponderá a la Dirección, aprobar o delegar a través de sus colaboradores la definición, implementación de todas las guías, formatos, manuales, reglamentos, procedimientos y demás documentos complementarios para la correcta aplicación y seguimiento del presente Código.*

**FRANCISCO JAVIER LOZANO SOLÓRZANO**  
**PRESIDENTE**

**CAROLINA ESCOBAR TOVAR**  
**SECRETARIA GENERAL**

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV. (MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">3243</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	HAROLD YESID SALAMANCA	DIRECCION	N	05/11/2010	

NOVEDAD: Buenos días solicito su amable colaboración para que se codifique el código de buen gobierno y pase a versión 2

APROBADO: SI OBSERVACION: FECHA: 05/11/2010 APRUEBA: HAROLD YESID SALAMANCA

### SEGUIMIENTO

DESCRIPCION	FECHA	USUARIO
Se actualiza según novedad	16-7-2010 0:00	plalp
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	07/16/2010	USU.CIERRE: LILIANA PERDOMO CASTRO
ESTADO SOLICITUD: SOLUCIONADO		

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV. (MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">3802</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	HAROLD YESID SALAMANCA	DIRECCION	A	10/12/2011	<a href="#">Abrir Archivo</a>

NOVEDAD:BUENSO DIAS SOLICITO ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO SEGUN LOS CAMBIOS RESALTADOS EN EL DOCUEMNTO RESPECTIVO

APROBADO: SI OBSERVACION: FECHA: 10/12/2011 APRUEBA: HAROLD YESID SALAMANCA

### SEGUIMIENTO

DESCRIPCION	FECHA	USUARIO
Se actualiza según los cambios reportados	12-10-2011 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	10/12/2011	USU.CIERRE: LILIANA PERDOMO CASTRO
ESTADO SOLICITUD: SOLUCIONADO		

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV. (MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">4504</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	LINA MARIA GUARNIZO TOVAR	ADMINISTRATIVA	A	06/24/2013	

NOVEDAD:SOLICITO SU VALIOSA COLABORACION CON EL FIN DE ACTUALIZAR EL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO EL CUAL FUE APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO SEGUN ACTA NO. 788 DEL 27 DE MAYO DE 2013 Y COMUNICANDO EN ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS EL DIA 17 DE JUNIO DE 2013.

ADJUNTO ARCHIVO CON MODIFICACIONES

APROBADO: SI OBSERVACION: FECHA: 06/24/2013 APRUEBA: LINA MARIA GUARNIZO TOVAR

### SEGUIMIENTO

DESCRIPCION				FECHA	USUARIO
Se actualiza segun novedad				25-6-2013 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	06/25/2013	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">5062</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	HAROLD YESID SALAMANCA	DIRECCION	A	05/15/2014	

NOVEDAD: SOLICITO SU AMABLE COLABORACIÓN PARA INCLUIR EN EL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO LO SIGUIENTE:  
 +LA NUEVA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL APROBADA POR CONSEJO DIRECTO MEDIANTE ACTA N° . 794 DEL 28 DE OCTUBRE DE 2013.  
 +MODIFICAR LOS ROLES Y RESPONSABILIDADES DEL COMITÉ DE GESTIÓN, CONTROL, GESTIÓN HUMANA Y RIESGOS APROBADA EL 13 DE DICIEMBRE DE 2013 SEGÚN ACTA 796.

APROBADO: SI      OBSERVACION:      FECHA: 05/15/2014      APRUEBA: HAROLD YESID SALAMANCA

### SEGUIMIENTO

DESCRIPCION				FECHA	USUARIO
Se actualiza de acuerdo a la novedad				15-5-2014 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	05/15/2014	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">7093</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	LINA MARIA GUARNIZO TOVAR	DIRECCION	A	04/07/2015	

NOVEDAD: SOLICITO LA MODIFICACIÓN DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL, CAMBIANDO EN RELACIONES CORPORATIVAS POR MERCADEO CORPORATIVO, SEGÚN ACTA DE CONSEJO DIRECTIVO N° 810 DEL 26 DE ENERO DE 2015.

APROBADO: SI      OBSERVACION:      FECHA: 04/07/2015      APRUEBA: LINA MARIA GUARNIZO TOVAR

### SEGUIMIENTO

DESCRIPCION				FECHA	USUARIO
Se legaliza según solicitud				7-4-2015 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	04/07/2015	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
8286	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	LILIANA PERDOMO CASTRO	PLANEACION	A	09/28/2016	
NOVEDAD: SOLICITO ACTUALIZAR LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL SEGÚN ARCHIVO ADJUNTO, SEGÚN ACTA DE CONSEJO DIRECTIVO N° 847 DEL 12 DE JULIO DE 2016									
APROBADO: SI		OBSERVACION:				FECHA: 09/28/2016		APRUEBA: LILIANA PERDOMO CASTRO	
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO
Se legaliza la estructura según las modificaciones dadas en el acta 847 del consejo Directivo								28-9-2016 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):		09/28/2016	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:		SOLUCIONADO		

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
8443	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	JULIETH ANDREA CANTOR	ADMINISTRATIVA	A	11/24/2016	
NOVEDAD: ME PERMITO INFORMARLE QUE SEGÚN ACTA DEL CONSEJO DIRECTIVO # 584 DEL 24 OCTUBRE DE 2016 EL CONSEJO DIRECTIVO APROBÓ EL CAMBIO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y EL PROCESO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEPENDE DE LA DIRECCION , ESTO CON EL FIN DE ACTUALIZAR EL CODIGO D EBUEN GOBIERNO. GRACIAS.									
APROBADO: SI		OBSERVACION: ACTUALIZACION ESTRUCTURA.				FECHA: 11/24/2016		APRUEBA: ALEX ARBEY LOZANO DIAZ	
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO
SE ACTUALIZA DOCUMENTO SEGÚN SOLICITUD.								30-11-2016 0:00	plndcm
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):		11/30/2016	USU.CIERRE	DIANA CAROLINA MUÑOZ YEPES	ESTADO SOLICITUD:		SOLUCIONADO		

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
8863	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	alvaro efrain casas ortiz	DIRECCION	A	05/17/2017	
NOVEDAD: SOLICITO SU COLABORACIÓN PARA INCLUIR DENTRO DEL MACROPROCESO ADMINISTRATIVO EL PROCESO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO, EL CUAL FUE RETIRADO DEL PROCESO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO PARA DEPENDER DIRECTAMENTE DEL LÍDER ADMINISTRATIVO, SEGÚN ACTA DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 856 DEL 22-12-2016									
APROBADO: SI		OBSERVACION:				FECHA: 05/17/2017		APRUEBA: alvaro efrain casas ortiz	
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO

SE ACTUALIZA DOCUMENTO SEGUN SOLICITUD					17-5-2017 0:00	plnbad
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	05/17/2017	USU.CIERRE	BAIRON ALBERTO DÍAZ OYOLA	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO	

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">8931</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	Marly Johanna Quintero	PLANEACION	A	06/23/2017	
NOVEDAD:ACTUALIZAR LA MISIÓN Y LA VISIÓN DE ACUERDO AL AJUSTE REALIZADO EN EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO 2017-2020 APROBADO EL 14 DE JUNIO POR EL CONSEJO DIRECTIVO.									
MISIÓN ACTUALIZADA: MEJORAR LA INCLUSIÓN SOCIAL Y EL BIENESTAR DE LOS AFILIADOS, SUS FAMILIAS Y COMUNIDAD EN GENERAL EN LAS REGIONES EN DONDE COMFAMILIAR PARTICIPA, A PARTIR DE ACCIONES DE INTERVENCIÓN SOCIAL.									
VISIÓN: EN EL 2020 ESTAREMOS DENTRO DE LOS REFERENTES DE INTERVENCIÓN SOCIAL EN COLOMBIA									
APROBADO: SI	OBSERVACION:					FECHA: 06/27/2017	APRUEBA: LILIANA PERDOMO CASTRO		
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO
SE ACTUALIZA DOCUMENTO SEGUN LA INFORMACION PLASMADA EN EL REPORTE DE NOVEDAD (MISION Y VISION) DANDO SOLUCION A LA SOLICITUD.								28-6-2017 0:00	plnbad
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	06/28/2017	USU.CIERRE	BAIRON ALBERTO DÍAZ OYOLA	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO				

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">9408</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	alvaro efrain casas ortiz	DIRECCION	A	12/01/2017	
NOVEDAD:DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO QUE FUE APROBADO POR EL CONSEJO DIRECTIVO CON EL ACTA NO 878 DEL 7 DE NOVIEMBRE DE 2017.									
APROBADO: SI	OBSERVACION:					FECHA: 12/01/2017	APRUEBA: alvaro efrain casas ortiz		
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO
Se realizo modificación a todo el documento								7-12-2017 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	12/07/2017	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO				

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">13480</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	alvaro efrain casas ortiz	DIRECCION	A	07/30/2019	

NOVEDAD:DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO, DICHA MODIFICACIÓN Y ACTUALIZACIÓN SE APROBÓ EN EL ACTA 905 DE LA REUNIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL 30 DE JULIO DE 2019.

ENVIÓ POR CORREO ELECTRÓNICO EL ADJUNTO

APROBADO: SI

OBSERVACION:

FECHA: 07/30/2019

APRUEBA: alvaro efrain casas ortiz

## SEGUIMIENTO

DESCRIPCION	FECHA	USUARIO
Se realiza tabla de contenido, se organiza por capítulos donde se modifica la introducción, se cambia la palabra trabajadores por colaboradores, se adiciona el ámbito de aplicación, compromiso general, dentro del marco institucional se incluye la misión, visión valores y principio corporativo, estructura organizacional y objetivos estratégicos, así como la finalidad de cada uno de los procesos según se desprende de la estructura. Como también se incluye la política de igualdad de genero, la política de defensa judicial, se agregan responsabilidades del comité de control interno	30-7-2019 0:00	plalpc

FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	USU.CIERRE	ESTADO SOLICITUD:
07/30/2019	LILIANA PERDOMO CASTRO	SOLUCIONADO

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">13583</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	CAROLINA ESCOBAR TOVAR	DIRECCION	A	09/04/2019	

NOVEDAD:DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE ACUERDO AL ACTA NO 906 DEL CONSEJO DIRECTIVO REALIZADA EL DÍA 27 DE AGOSTO DE 2019 EL CUAL SUFRIÓ ALGUNAS MODIFICACIONES.

APROBADO: SI

OBSERVACION:

FECHA: 09/04/2019

APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR

## SEGUIMIENTO

DESCRIPCION	FECHA	USUARIO
Se realizan modificaciones a este documento realizando ajustes pertinentes a la Circular 000004 de 2018 de la eps, se realiza ajuste en el capitulo marco normativo punto c y se agrega el h, el articulo 3. se incluye lo siguiente Por tratarse de una sola persona jurídica, para efectos de las medidas y recomendaciones contenidas en la Circular 0007 de 2017 y 000004 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud, el Consejo Directivo hace las veces de Junta Directiva a que se refiere la mencionada Circular. y se modifica parágrafo 4, 5 y 6, se elimina el comité especial de la eps del articulo 6 así como la modificación al parágrafo 2,3,4, 5 y 6, se modifica articulo 7, articulo 6 se adicional la función 5	5-9-2019 0:00	plalpc

FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):	USU.CIERRE	ESTADO SOLICITUD:
09/05/2019	LILIANA PERDOMO CASTRO	SOLUCIONADO

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">13971</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	CAROLINA ESCOBAR TOVAR	DIRECCION	A	01/27/2020	

NOVEDAD:DE MANERA ATENTA ME PERMITO SOLICITAR LA ACTUALIZACIÓN DEL DOCUMENTO DE CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO EL CUAL FUE APROBADO EN EL ACTA NO 911 DEL CONSEJO DIRECTIVO DEL 17 DE ENERO DE 2020.

APROBADO: SI

OBSERVACION:

FECHA: 01/27/2020

APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR

## SEGUIMIENTO



DESCRIPCION						FECHA	USUARIO
Se modifican las funciones del comité de negocios estratégicos en el artículo 12 y se incluye la política de gestión documental como artículo 29, se ajustan los números de los artículos , se realiza con base a la aprobación del consejo directivo del 17 de enero de 20020 según acta n° 911						29-1-2020 0:00	plalpc
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):		01/29/2020	USU.CIERRE	LILIANA PERDOMO CASTRO	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO	

CASO	ESTADO DOCUMENTO	COD.DOC	NOMB.DOC	TIPO.DOC	RESPONSABLE	AREA	TIPO NOV.	FECHA.NOV.(MM/DD/AAAA)	ARCHIVO
<a href="#">14666</a>	ACTIVO	D-DE-01-01	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	DOCUMENTOS	CAROLINA ESCOBAR TOVAR	DIRECCION	A	09/30/2020	
NOVEDAD:BUENAS TARDES SOLICITO LA ACTUALIZACIÓN TOTAL DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO, TENIENDO EN CUENTA QUE SE REESTRUCTURO PARA DAR ALCANCE A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ASPECTOS DE BUEN GOBIERNO. ESTA MODIFICACIÓN SE REALIZA EN CONSEJO DIRECTIVO SEGÚN ACTA N° 923 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2020.									
APROBADO: SI		OBSERVACION:				FECHA: 09/30/2020		APRUEBA: CAROLINA ESCOBAR TOVAR	
<b>SEGUIMIENTO</b>									
DESCRIPCION								FECHA	USUARIO
SE REALIZO ACTUALIZACION TOTAL DEL DOCUMENTO TENIENDO EN CUENTA QUE SE REESTRUCTURO PARA DAR ALCANCE A LA LEY DE TRANSPARENCIA Y ASPECTOS DE BUEN GOBIERNO, ESTA MODIFICACIÓN SE REALIZA EN CONSEJO DIRECTIVO SEGÚN ACTA N° 923 DEL 29 DE SEPTIEMBRE DE 2020.								5-10-2020 0:00	PLNLJB
FECHA SOLUC.(MM/DD/AAAA):		10/05/2020	USU.CIERRE	LEIDY JHOJANA BONILLA PEREZ	ESTADO SOLICITUD:	SOLUCIONADO			