

El Consejo Directivo, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, que indica:

“Régimen de Transparencia. Las Cajas de Compensación Familiar se abstendrán de realizar las siguientes actividades o conductas, siendo procedente la imposición de sanciones personales a los directores o administradores que violen la presente disposición a más de las sanciones institucionales conforme lo previsto en la presente ley:

1. Políticas de discriminación o selección adversa en el proceso de adscripción de afiliados u otorgamiento de beneficios, sobre la base de que todas las Cajas de Compensación Familiar deben ser totalmente abiertas a los diferentes sectores empresariales. Basta con la solicitud y paz y salvo para que proceda su afiliación....

... **Parágrafo 2°.** Las Cajas de Compensación Familiar deberán construir un Código de buen gobierno dentro de los seis (6) meses siguientes a la vigencia de la presente ley. Este código de buen gobierno deberá ser conocido por todos los empleados de la respectiva caja”

Actualiza el código de buen gobierno y ética de la Corporación, conforme a las disposiciones contenidas en el presente documento:

INTRODUCCIÓN

El Subsidio Familiar surge a partir de la expedición del decreto 180 de 1956 y decretos ley 118 y 249 de 1957, con el fin de prestar el servicio de subsidio familiar, inicialmente sólo a una parte de la población laboralmente activa.

Con posterioridad a ello, se expidieron diversas normas hasta llegar a la ley 21 de 1982 con la cual se estableció la igualdad para que todos los trabajadores tanto del sector privado como público tuvieran acceso al subsidio familiar.

Como parte del Sistema de Compensación Familiar, surgen entonces las Cajas de Compensación Familiar, que constituyen instituciones encargadas de equilibrar los ingresos de los trabajadores, bajo la premisa inicial de redistribuir entre ellos, los aportes económicos de los empleadores que se afiliaron al sistema.

La Ley 789 de 2002, determina entre otros aspectos, el régimen de transparencia en las diversas actividades y operaciones que desarrollan las Cajas de Compensación Familiar, lo que implica la necesidad de diseñar instrumentos que propendan por la eficiencia, eficacia y la equidad en la ejecución de los recursos del Subsidio Familiar.

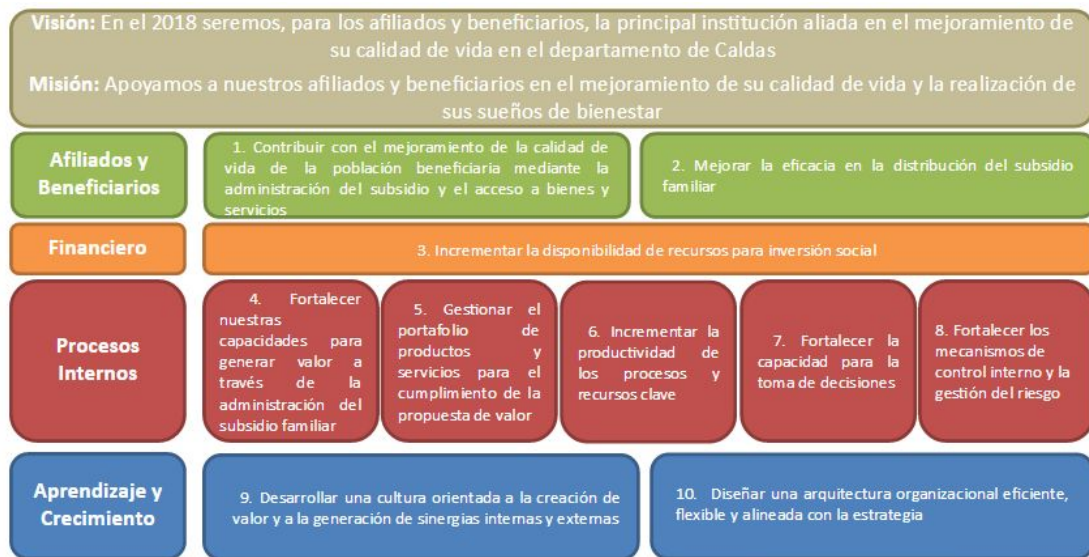
CAPÍTULO I DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE CALDAS

1. PRESENTACIÓN

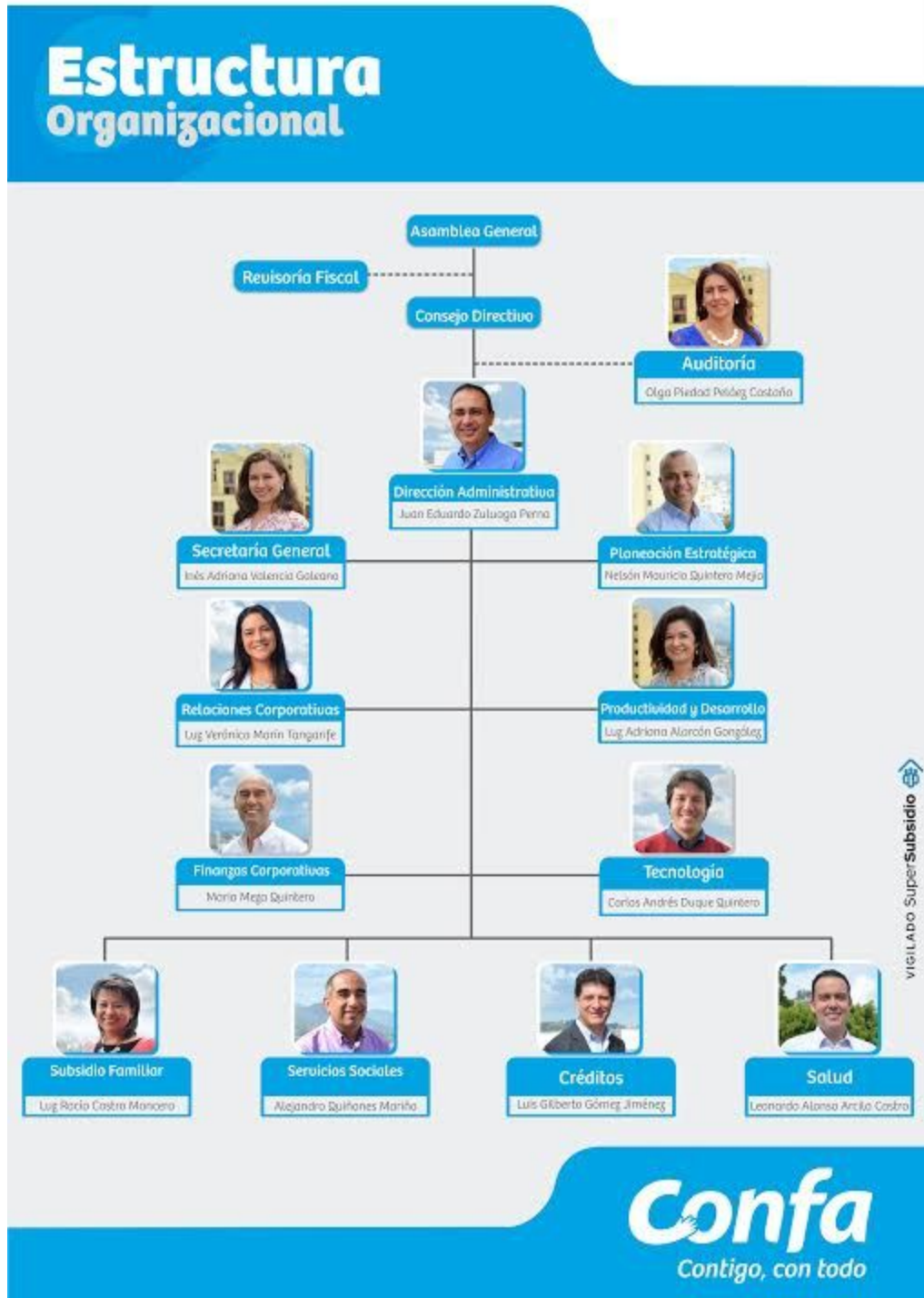
La Caja de Compensación Familiar de Caldas, es el resultado de la reunión de todas las Cajas de Compensación Familiar que han existido en Manizales y en el Departamento de Caldas, surgiendo de la fusión de las Cajas de Compensación Comfamiliar y Cajacom, conforme a la Resolución N°0064 de febrero 9 de 1984, expedida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, con el propósito de realizar una expansión y crecimiento de los diferentes servicios, para una mayor cobertura poblacional y calidad en los servicios prestados.

En el año 2010, se integra a ésta Corporación la Caja de Compensación Familiar de La Dorada, consolidándose como Caja única en el Departamento de Caldas.

2. MAPA ESTRATÉGICO



3. ESTRUCTURA



4. PRINCIPIOS

Los principios son el conjunto de creencias y criterios de actuación que orientan la vida de la Organización, como fundamento de la visión, la misión y los objetivos estratégicos, los cuales se manifiestan a través del comportamiento ético y transparente, esencial para la creación de valor y fortalecimiento de la confianza.

Así mismo, de conformidad con lo establecido en la ley 489 de 1998, a la Corporación le son aplicables los principios de la función pública al actuar como particulares con funciones administrativas, las cuales se desarrollan conforme a los principios constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y en particular los atinentes a la buena fe, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

En consecuencia, la Caja de Compensación Familiar de Caldas actúa con:

Igualdad: Trata a todas las personas sin ningún tipo de discriminación.

Moralidad: Es coherente con la legalidad y los fines del ordenamiento, ejerciendo una gestión pulcra y transparente, respetando las formalidades y finalidades de la Ley, previniendo la corrupción, la deshonestidad y el despilfarro.

Eficacia: Impulsa todas sus actuaciones y procedimientos para cumplir con su misión, y objetivos.

Economía: Busca que sus actuaciones se realicen con austeridad, medida del gasto en el menor tiempo posible.

Celeridad: Actúa con agilidad y dinamismo para obtener resultados óptimos y oportunos, evitando dilaciones injustificadas.

Imparcialidad: Comportamiento justo y trato uniforme.

Publicidad: Sus logros y resultados son de conocimiento público.

Buena fé: Presume que las actuaciones de todas las personas se sustentan en la seguridad jurídica, la lealtad, la credibilidad y la certidumbre.

Eficiencia: Consigue sus objetivos utilizando los recursos correctamente y en la menor cantidad posible.

Participación: Promueve que sus grupos de interés sean protagonistas en la gestión, presentación de iniciativas, toma de decisiones, control y fiscalización.

Transparencia: Permite que la actuación de la Corporación sea sincera, accesible y a la vista de todos.

Responsabilidad: Responde con diligencia y cuidado por el desarrollo de sus funciones, acepta las consecuencias de sus actuaciones y omisiones libre y conscientemente.

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.

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.

3. Obligatoriedad: Se adquiere el compromiso de dar cumplimiento a los lineamientos éticos entregados en el presente código, así como informar cualquier conducta que atente contra lo dispuesto en el mismo.

4. Incumplimiento: La no aplicación del presente código se considera una falta grave, que dará inicio a un proceso y acciones a que haya lugar.

CAPÍTULO III DE LA CORPORACIÓN Y SU GOBIERNO

1. Asamblea General de Afiliados: Órgano directivo conformado por los empleadores afiliados y aportantes al sistema del subsidio familiar o sus representantes debidamente acreditados, sus decisiones son obligatorias, cumpliendo las funciones que señala la normatividad vigente y los estatutos. (Ley 21 de 1982 artículos 46, 47, Decreto Único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.2.1 al 2.2.7.1.2.19, Estatuto de la Corporación, Capítulo III artículos 16 al 30).

2. Consejo Directivo: Conformado por 10 miembros principales y sus respectivos suplentes así:

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

Frente a este 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 atribuciones y funciones se encuentran contempladas en la ley y los estatutos de la Corporación. (Ley 21 de 1982 artículos 50 al 54, Decreto Único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.3.1 al 2.2.7.1.3.14, Estatuto de la Corporación, Capítulo IV artículos 31 al 37).

Cuenta a su vez con comités encargados de asesorar en los asuntos que se les sean encomendados, siendo estos:

- Comité de Auditoría, Buen Gobierno y Ética.

- Comité de Subsidio y Servicios Sociales.
- Comité de Crédito.
- Comité de Salud.
- Comité Administrativo y Financiero

3. Director Administrativo: Es el responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo; representa legalmente a la Caja, según los estatutos y la ley. (Ley 21 artículo 55, Estatuto de la Corporación, Capítulo V artículos 38 y 39).

El Consejo Directivo, en virtud de la Ley y Estatutos, tiene la facultad de nombrar y remover al Director Administrativo, determinando que la permanencia del mismo no podrá ser superior a la fecha en que obtenga de manera definitiva su pensión de vejez o invalidez, según sea el caso.

4. Revisor Fiscal: En concordancia con la normatividad vigente, toda Caja de Compensación Familiar 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 y Estatuto de la Corporación (Ley 21 de 1982 artículos 48 y 49, Decreto único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.4.1 y 2.2.7.1.4.2 , Estatuto, Capítulo Vi artículos 40 al 42).

5. Comités Administrativos

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 Gerencia
- Comité Financiero
- Comité paritario de seguridad y salud en el trabajo
- Comité de conciliación y solución de conflictos de las relaciones organizacionales.
- Comité de convivencia laboral
- Comité de contratación
- Comité de seguimiento de contratación
- Mesas de calidad de vida laboral
- Comité de Gestión Documental

CAPÍTULO IV POLÍTICAS CORPORATIVAS Y GRUPOS DE INTERÉS

La Caja establece su relación con sus diferentes grupos de interés, es decir con las personas o grupos con quienes la Corporación tiene influencia o son influenciados por ésta, teniendo como fundamento los principios, (enunciados en el capítulo I) y las políticas corporativas que a continuación se detallan.

- **POLÍTICAS CORPORATIVAS**

1. Política de Calidad:

Confa trabaja por:.

Mejorar continuamente, con base en un proceso sistemático y sostenido,

2. Política Antifraude y Anticorrupción:

La Caja de Compensación Familiar, rechaza cualquier acto de corrupción, en consecuencia se encuentra prohibido el soborno y la extorsión en cualquier modalidad. Todas las actividades desarrolladas deben partir del principio de transparencia, cumplimiento de las leyes y normas de anti-corrupción.

Para el efecto se deben considerar las siguientes definiciones:

Riesgo: Evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos de la corporación.

Fraude: Actividad deshonestas u omisión intencional o negligente diseñada para engañar y generar sobre la víctima una pérdida y/o un beneficio.

Corrupción: Acción deshonestas en la cual un administrador, colaborador o contratista de la Corporación, actúa en contra de los intereses de ésta y abusa de su posición para obtener un beneficio personal o una ventaja para él o un tercero.

Soborno: Acto de ofrecer, prometer, o dar cualquier valor en dinero o en especie (atenciones, regalos, productos y servicios) con el fin de obtener o lograr un beneficio o ventaja inapropiada a favor propio o de un tercero.

De otro lado, el artículo 26 de la Ley 1474 de 2011, "Estatuto Anticorrupción", determina frente a la obtención ilícita de subsidios lo siguiente:

"El que obtenga una subvención, ayuda o subsidio proveniente de recursos públicos mediante engaño sobre las condiciones requeridas para su concesión o callando total o parcialmente la verdad, incurrirá en prisión de cinco (5) a nueve (9) años, multa de doscientos (200) a mil (1000) salarios mínimos legales mensuales vigentes e inhabilidad para el ejercicio de derechos y funciones públicas de seis (6) a doce (12) años. Las mismas penas se impondrán al que no invierta los recursos obtenidos a través de una subvención, subsidio o ayuda de una entidad pública a la finalidad a la cual estén destinados"

Se implementa la Política Antifraude en la Corporación, con fundamento en los siguientes mecanismos:

a. Mecanismos de Prevención:

Acciones encaminadas a impedir o evitar eventos de fraude o corrupción tales como:

- Disposición permanente de la Dirección y Auditoría para la recepción de denuncias relacionadas con corrupción y/o fraude
- Garantía de protección y anonimato de quien denuncie eventos
- Fortalecimiento de la cultura de denuncia del fraude y la corrupción, tanto a nivel interno de la Organización, así como con los Proveedores y/o terceros.
- Promoción del autocontrol en las actividades, tomando como referencia los principios y valores éticos.

b. Mecanismos de Implementación:

- a. **Línea Ética:** La Corporación cuenta con un procedimiento para prevenir y detectar eventos de fraude o corrupción, atendiendo situaciones que involucren a colaboradores, proveedores, clientes y terceros.
- En toda denuncia se deberá evaluar la gravedad de los hechos del fraude y/o evento de corrupción, la credibilidad del hecho denunciado, la probabilidad de confirmar la denuncia, el análisis de fallas de controles y/o ausencias de control que permitirían dicha materialización; contando así con un panorama integral del hecho denunciado.
 - Toda denuncia de fraude y/o corrupción puede ser administrada internamente, sin embargo, en caso de ser necesario será reportada a las autoridades competentes.
 - Las denuncias y su tratamiento deben ser reportadas por el área de Auditoría al Comité de Auditoría y Buen Gobierno del Consejo Directivo.
 - Ejecución de acciones para detectar, investigar y remediar efectiva y oportunamente los eventos de fraude o corrupción, así mismo, administrar y mitigar los riesgos a través de un proceso de identificación, valoración e implementación de controles antifraude, estableciendo los roles y responsabilidades frente a la política.

c. Mecanismos de Seguimiento:

Impulsar actividades encaminadas a asegurar la implementación de la Política Antifraude y Anticorrupción en el largo plazo a través de un proceso continuo de mejora, monitoreo y ajuste, el cual se revisará anualmente y sólo podrá modificarse por aprobación del Consejo Directivo.

3. Política de tratamiento de datos personales:

El tratamiento de datos personales, se realizará respetando las normas generales y especiales sobre la materia, principios, finalidad, derechos, responsables, exclusiones y reclamos, contenidos en la política adoptada y aprobada por la Corporación. La cual podrá consultarse en el siguiente enlace:

<http://confa.co/wp-content/uploads/2014/11/PoliticaTratamientoDatosCONFAMILIARES.pdf>

4. Política de Confidencialidad y Acceso 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.

En virtud de la Ley 1712 de 2014, “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” la información en posesión, bajo control o custodia de la Corporación que no sea reservada o limitada por disposición constitucional o legal, es pública.

Los lineamientos del manejo de la información se encuentran en el capítulo VI del presente documento.

5. Políticas contratación de trabajadores o prestadores de servicios

Confa cumple con las leyes laborales y civiles correspondientes en la contratación de personal o prestadores de servicios, siendo prohibida cualquier práctica de discriminación por cuestiones de raza, color, religión, sexo, edad, capacidades físicas, nacionalidad o cualquier otra condición.

No se emplea trabajador alguno que tenga menos de la edad mínima legal estipulada en la ley o en casos de excepción, sin que cuente con el respectivo permiso el Ministerio del Trabajo.

6. Política de Comunicación:

- El Director en conjunto con la Gerencia de Relaciones Corporativas, serán la voz oficial ante los medios de comunicación locales, regionales y nacionales, además serán los únicos en determinar quienes ofrecerán declaraciones a la prensa y bajo qué condiciones.

- Las relaciones con los medios de comunicación se manejan en términos de igualdad de acceso y difusión de la información.

- En el proceso de comunicación se proyecta y se hace respetar en todo momento la identidad corporativa (eslogan, logotipo, atributos, protocolo de eventos, servicio al cliente).

- Por ningún motivo Confa entrará en controversia pública.

- Los canales establecidos para comunicación, suministro de información de productos y servicios, además de la recepción de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, son:

- Atención telefónica a través de un número único.
- 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.
- La revista " Confa"
- Boletines de prensa.
- Página web www.confa.co
- Redes sociales
- Volantes
- Radio
- Demás medios de comunicación.

7. Política de publicidad y comunicaciones:

- Los mensajes deben informar las fortalezas de los productos, servicios o marca, sin contenidos que generen violencia o discriminación.
- La identidad corporativa será proyectada coherentemente con las directrices establecidas en toda la publicidad impresa, radial o televisiva y debe incluir 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 y condiciones que cumplirá Confa frente a sus productos y servicios ofrecidos, asimismo la forma de proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran o asistencia respecto de los trámites y servicios que se presten.

8. Política Ambiental:

Confa trabaja por:

- Ser responsable con el medio ambiente, controlando los aspectos e impactos ambientales significativos en el área de influencia.

9. Política Antipiratería:

Confa se compromete a la defensa de 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.

Dentro de las obras protegidas por los derechos de autor se encuentran, entre otras:

1. Obras escritas (libros, folletos y cualquier tipo de obra en letras, signos o marcas convencionales)
2. Conferencias, alocuciones, sermones y otras obras de la misma naturaleza
3. Composiciones musicales con letra o sin ella.
4. Obras dramáticas, dramático-musicales, coreográficas y pantomimas
5. Obras cinematográficas y obras audiovisuales
6. Las obras de bellas artes, dibujos, pinturas, esculturas, grabados y litografías
7. Obras fotográficas.
8. Ilustraciones, mapas, croquis, planos, bosquejos...
9. Software
10. Las antologías o compilaciones de obras diversas y las bases de datos, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones personales.

10. Política Frente al lavado de activos

La Corporación cumplirá con las leyes y regulaciones contra el lavado de activos, implementando las acciones pertinentes para evaluar las relaciones comerciales asegurando la integridad de las

operaciones que desarrolla. Para el efecto, podrá verificarse tanto a las sociedades como a sus representantes legales, en las listas internacionales disponibles sobre la materia.

11. Política de seguridad industrial y salud en el trabajo

Confa trabaja por:

Propiciar un ambiente laboral seguro, fomentando estilos de vida y hábitos de trabajo saludables

12. Política de recursos y activos de la organización

Todos los colaboradores de Confa son responsables del uso adecuado y 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.

Los equipos especializados de la organización, únicamente deben ser operados por los funcionarios autorizados para dicha labor.

13. Política de Obsequios:

Los empleados de Confa no aceptarán obsequios, atenciones, donaciones en dinero o en especie, o cualquier otro tipo de incentivo que provenga de personas naturales o jurídicas con las cuales la Corporación sostiene relaciones comerciales o de servicios.

En el eventual caso de envíos de obsequios o invitaciones realizadas por el tercero, el empleado se abstendrá de recibirlos y los devolverá al proveedor, cliente, persona natural o jurídica, agradeciéndole la atención e indicándole que de conformidad con esta política, no está permitido recibirlos.

No obstante, únicamente se podrán aceptar algunos bienes o servicios **a nombre de Confa, nunca a título personal**, en las siguientes condiciones:

- Material promocional o publicitario (lapiceros, agendas libretas, calendarios, comestibles y muestras comerciales) **para uso en las respectivas oficinas o servicios de la Organización y que al estimar su valor no supere una cuantía de UN QUINTO de salario mínimo mensual legal vigente.**
- Capacitaciones, siempre y cuando los temas guarden concordancia y coherencia con las funciones del cargo y de aplicación para la Corporación. Previo visto bueno del jefe inmediato y la aprobación de la Gerencia de Productividad y Desarrollo. Para el efecto se dará cumplimiento a la directriz de la Superintendencia del Subsidio Familiar de replicar lo aprendido en los grupos de trabajo.
- Los Directivos podrán aceptar invitaciones o atenciones sociales cuyo objeto sea estrechar vínculos con proveedores y clientes, en ejercicio de sus funciones y en representación de Confa siempre y cuando el valor de la atención no exceda UN QUINTO de salario mínimo mensual legal vigente. (por ejemplo una invitación a un almuerzo de trabajo)

- En el caso de que algún empleado considere que se debe aceptar alguna invitación o material que no esté incluido en los numerales anteriormente expuestos o exceda el monto antes indicado, lo deberá hacer previo visto bueno de su jefe inmediato y con la aprobación previa del Comité de Conciliación y en todo caso a nombre de la Corporación, nunca a título o beneficio personal. Esta excepción será revisada por el Comité y sólo aplicará en los casos donde rechazar el ofrecimiento ponga en riesgo la relación con el cliente.
- Propinas voluntarias para los empleados de los Restaurantes y Cafeterías de Confa, entendidas estas como: “una retribución al servicio prestado y una muestra de agradecimiento por la forma en que fue atendido por cierta persona, que tiene a su cargo el servicio en establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas”. (Circular Externa número 002 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio)

Las propinas no forman parte del salario, por lo cual no se tienen en cuenta para efectos de calcular las prestaciones sociales de los colaboradores que se desempeñan en esta labor.

14. Política de Riesgo

Confa trabaja por:

- Preservar la integridad de sus recursos empresariales y garantizar la continuidad de sus servicios y negocios, estableciendo mecanismos efectivos de gestión frente a los diferentes riesgos a los cuales se encuentra expuesta, especialmente frente a eventos críticos.

15. Política Control Interno de la Caja

CONFA cuenta con un sistema de control interno compuesto por el conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos, mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo Directivo y la Dirección, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable para lograr el cumplimiento de los objetivos.

16. Política de Seguridad de la Información

Confa trabaja por:

Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información.

17. Política de Servicio

En Confa brindamos un servicio adecuado, con respeto hacia los clientes, atendiendo de manera Humana, Solidaria, Cercana y Amigable, proyectando que somos una entidad responsable, confiable y comprometida, propendiendo así a la construcción de relaciones de largo plazo y aportando al bienestar y mejoramiento de su calidad de vida.

18. Política de Atención de Población en condición de Discapacidad y Priorizados

Por Ley Confa busca facilitar las condiciones de accesibilidad en sus canales de atención, con la intención de eliminar barreras en su interacción con los afiliados y comunidad en general en condición de discapacidad; no solo concentrándose en las personas con limitaciones físicas o cognitivas, sino en todos aquellos que requieren una atención especial por diversas razones, esto incluye mujeres en estado de embarazo, niños, personas enfermas, adultos mayores, entre otros.

Accesibilidad Arquitectónica

- Permitir el acceso de perros guías, sillas de ruedas y elementos o ayudas necesarias para las personas en condición de discapacidad.
- Promover el diseño de espacios adecuados como rampas, ascensores y unidades sanitarias y protocolos de atención para las personas en condición de discapacidad.
- Disponer el acceso a información relevante en la página web de Confa para que las personas en condición de discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de atención de nuestras sedes
- Garantizar canal de atención electrónica, donde las personas en condición de radicar sus peticiones, quejas y reclamos, sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de atención de nuestras sedes.
- Disponer de un canal telefónico que permite a las personas en condición de discapacidad (principalmente visual), recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de atención de nuestras sedes.
- Promover de manera permanente la incorporación en el canal de atención presencial (Ventanillas), la identificación y priorización de la atención de ciudadanos en condición de discapacidad.

19. Política de vinculación laboral

Confa promueve y respeta la igualdad de todos, reconociendo la misma protección y las mismas garantías, absteniéndose de tomar decisiones discriminatorias en sus procesos de selección, contratación y promoción interna basadas en características de género, raza, condición sexual, religión de las personas y otros aspectos que se alejen de su idoneidad para el cargo.

20. Política de resarcimiento

En caso de identificar un error o falla en la prestación del servicio imputable a Confa, cada área de la Corporación según su naturaleza, definirá en compañía de la Gerencia de Relaciones Corporativas, una medida de resarcimiento dirigida al cliente directamente afectado, con el fin de enmendar el incumplimiento.

2. GRUPOS DE INTERÉS

1. Afiliados, clientes y comunidad en general: Confa está comprometido en entregar subsidio familiar, servicios e información oportuna, concreta y veraz, reconociendo la diferencia, apoyando y acompañando de acuerdo con las condiciones particulares y necesidades a los afiliados, clientes, usuarios y comunidad en general, en cumplimiento de las disposiciones legales correspondientes y respetando los derechos de los mismos.

- **Derechos y deberes**

Confa en cada uno de sus servicios tiene establecidos y pone en práctica lineamientos de protección de los derechos y de los deberes a los afiliados, sus familias, los empleadores y la sociedad en general. los cuales hacen parte de este código.

- Derechos y deberes de los trabajadores <http://confa.co/wp-content/uploads/2014/11/derechosDeberes-Trabajadores.pdf>
- Derechos y deberes de los empresarios. <http://confa.co/wp-content/uploads/2016/02/deberesDerechosEmpresarios.pdf>
- Manual de convivencia de los preescolares.
- Manual de convivencia del instituto de educación continuada.
- Derechos y deberes del paciente (IPS)
- Gimnasios
- Centros vacacionales
- Educación
- Recreación

- **Reglamento de suspensión y expulsión aportantes.**

En virtud de las normas legales vigentes aplicables a los aportantes, la Corporación cuenta con los lineamientos correspondientes a la suspensión y expulsión, contenidos en el reglamento aprobado por el Consejo Directivo, el cual se encuentra en el siguiente enlace:

<http://confa.co/wp-content/uploads/2014/11/Reglamento-de-Suspension-y-Expulsion-aprobado-20140131.pdf>

2. **Pacientes:** Confa basa la prestación de los servicios de Salud en estándares que conllevan a garantizar el respeto por la dignidad humana, oportunidad, calidad y el cumplimiento de la normatividad vigente, enfocado en esquemas de promoción y prevención.

Para cumplir con lo anteriormente expuesto, se han establecido los siguientes comités, los cuales cuentan con objetivos, composición, políticas y funciones individuales acorde con la normatividad que sea aplicable:

- HISTORIAS CLÍNICAS
- INFECCIONES
- ESTADÍSTICAS VITALES
- VIGILANCIA EPIDEMIOLOGICA
- GESTIÓN AMBIENTAL
- ÉTICA HOSPITALARIA
- TRANSFUSIONES
- TRASPLANTES
- FARMACOVIGILANCIA
- TECNOVIGILANCIA
- SEGURIDAD DEL PACIENTE
- CALIDAD
- CODA (Convenio Docente Asistencial)
- COPASO
- DERECHO A MORIR CON DIGNIDAD
- URGENCIAS
- PLAN DE EMERGENCIAS

3. **Proveedores y acreedores:** La contratación de proveedores y acreedores se fundamenta en la selección objetiva, bajo los principios definidos y los lineamientos del Manual de Contratación.

4. **Entidades Públicas, organismos de vigilancia y control:** Confa en sus relaciones con las entidades públicas de cualquier orden y organismos de control y vigilancia, actuará bajo los siguientes lineamientos:

- Contribución y colaboración en el cumplimiento de las funciones estatales, gubernamentales, de control y vigilancia, conservando las condiciones de independencia pertinentes para su operación.
- Respeto y acatamiento de las decisiones administrativas, sin perjuicio del empleo de las acciones y procedimientos para el ejercicio de los derechos de contradicción y defensa, reconocidos en el ordenamiento legal.
- Informar a las autoridades públicas correspondientes, los hechos y situaciones que deban ser de su conocimiento y competencia.
- Responder con celeridad, oportunidad, integridad y veracidad los requerimientos.

5. Los Competidores: La Corporación actuará con ética y lealtad evitando la competencia desleal, encontrándose prohibidas las siguientes conductas:

- Utilizar los símbolos de otras entidades para actos irrespetuosos, burlescos o indignos que afecten su buena imagen.
- Promocionar a la Corporación, sus productos o sus empleados demeritando otras empresas o entidades relacionadas o sus productos y servicios.
- Utilizar cualquier práctica de competencia desleal o restricción de la competencia.
- Revelar a terceros información confidencial sobre los clientes, las operaciones o la administración de la Caja.
- Intervenir en la realización de contratos con proveedores o clientes, con los cuales exista un interés personal o económico salvo autorización expresa y previa exposición de motivos que incluya la totalidad de la información relevante al caso.

6. Los Empleados: La Caja cuenta con mecanismos para garantizar el trato justo a sus empleados, propiciando espacios de diálogo y participación activa, basados en el respeto por la dignidad del ser humano. Así mismo, desarrolla estrategias que promueven la equidad interna, el crecimiento profesional y personal de los colaboradores.

Deberes y Obligaciones de ética y conducta

Los empleados de CONFAMILIARES se regirán por los siguientes deberes y obligaciones:

1. Cumplirán con el objeto social establecido en la legislación Colombiana y prestaran sus servicios de conformidad con las normas y políticas que la rigen.
2. Prestarán sus servicios a la Corporación con fundamento en el ejercicio de los derechos y deberes de las personas y estarán orientados por los principios y valores de Respeto por la Dignidad Humana, Justicia Social como Equidad, Solidaridad, Responsabilidad, Tolerancia, Honestidad y en general, por los mandatos y postulados que gobiernan una conducta ajustada a la ética, a la justicia y al Buen Gobierno Corporativo.
3. Las transacciones en las que participa la Corporación, merecen el mayor grado de confianza pública y deben realizarse conforme a normas, políticas y procedimientos establecidos, buscando las mejores condiciones, la racionalidad y coherencia del costo o gasto para la Corporación, de un modo que no merezca observación alguna, con total imparcialidad y sin trato preferencial.
4. Actuar con la diligencia y lealtad debidas, evitando y/o comunicando las situaciones donde exista o pueda existir:

- Interés económico personal o de algún miembro de su familia o con personas que tengan algún vínculo en particular.
- Cualquier circunstancia que no se realice en consonancia con los intereses de la Corporación.
- La revelación, ya sea en forma directa o indirecta, de información confidencial.
- Inhabilidades e incompatibilidades previstas en las disposiciones legales que rigen la Organización.

CAPÍTULO VI. DE LA INFORMACIÓN

1. Información Confidencial y Privilegiada

Se considera información confidencial toda aquella que no ha sido publicada oficialmente y que es utilizada para el desarrollo de las actividades de la Corporación; la cual no puede ser divulgada o compartida con terceros, sin la autorización correspondiente y en concordancia con la política de tratamiento de datos personales y demás normas que sean aplicables.

Si se entrega información confidencial o privilegiada con justa causa, se debe informar la naturaleza de la confidencialidad, así como se debe requerir a los terceros la suscripción de un Compromiso de Confidencialidad. En caso de dudas sobre el manejo de la información debe consultarse con el Gerente o líder del proceso. Cualquier contravención de lo anteriormente dispuesto se considera una falta grave.

De la misma manera CONFA respeta la información confidencial y privilegiada de terceros, sus derechos de propiedad intelectual e industrial. Todos nuestros colaboradores deben respetar dichos derechos, razón por la cual no se permite el uso de dicha información para beneficio de la Corporación ó personal, si la misma no se ha obtenido con autorización expresa de su dueño.

La confidencialidad cubre información relacionada con procesos, procedimientos, investigaciones de mercados diseño y planes sobre nuevos servicios, objetivos estratégicos, cualquier información financiera o de política de tarifas aún no reveladas, listas de colaboradores, salarios y beneficios, lista de empresas aportantes, proveedores, profesionales inscritos o entidades con las cuales se suscriben convenios para la prestación de servicios, así como información referente a requerimientos del cliente, afiliado, preferencias y hábitos de consumo, software y clave para acceso al sistema; con especial confidencialidad y reserva profesional se maneja la información relacionada con los pacientes en el servicio de salud, usuarios de los sistemas financieros, de los menores adscritos a los servicios de educación y en general de cualquier otro tipo de servicio que ofrezca la Caja, en lo que no contraría la ley.

2. Derecho de Acceso a la Información

Conforme a lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, en ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información, toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de la Corporación. El acceso a la información solamente podrá ser restringido excepcionalmente. Las excepciones serán limitadas y deberán estar contempladas en la ley o en la Constitución.

Para la aplicación del derecho de acceso a la información se deberán aplicar los siguientes principios:

Transparencia. Toda la información se presume pública, en consecuencia se proporcionará el acceso a la misma a través de los medios y procedimientos que para el efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales.

Buena fe. Confa cumplirá con las obligaciones derivadas del derecho de acceso a la información pública, de manera honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

No discriminación. Confa deberá entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Gratuidad. El acceso a la información pública es gratuito y no se podrán cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la misma.

Celeridad. Confa atenderá con agilidad y prontitud los requerimientos de información.

Calidad de la información. La información de interés público será oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella.

3. Información financiera:

Confa ofrecerá a sus afiliados y a la comunidad en general, información real y transparente sobre sus operaciones, razón por la cual los estados financieros, la declaración de impuestos y similares, reflejan la realidad de los hechos económicos, cumplimiento con las leyes nacionales relacionadas con el registro, conservación y elaboración de los informes financieros de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y demás lineamientos pertinentes.

4. Informe de gestión

La Corporación anualmente elabora un informe consolidado de sus actividades operaciones y estados financieros, el cual es presentado para aprobación de la Asamblea General de Afiliados y la Superintendencia del Subsidio Familiar. El mismo es divulgado a través de la página web.

A partir del informe correspondiente al año 2015, serán publicados por rangos los salarios de los directivos y ejecutivos de la Corporación.

5. Información a la Superintendencia del Subsidio Familiar y Superintendencia de Salud

Confa, en su condición de Caja de Compensación Familiar vigilada por la Superintendencia del Subsidio Familiar, en consideración al desarrollo del programa de Salud, sometida a supervisión por parte de la Superintendencia de Salud y dando cumplimiento a las obligaciones de remisión de información establecidas en la normatividad vigente, deberá remitir a dichos entes toda la información periódica y eventual que requieran. Así mismo, se tendrá a disposición de las mencionadas Superintendencias, toda la información necesaria para facilitar el ejercicio de su labor de supervisión.

6. Redes Sociales

La participación de todos los colaboradores de CONFA en las redes sociales, es de carácter personal y no tienen ninguna relación con la Corporación, sin embargo, en caso de requerir utilizar las redes sociales con fines asociados a CONFA, el colaborador deberá identificarse claramente, contar con la autorización de la Gerencia de Relaciones Corporativas en atención a los siguientes parámetros:

1. Toda publicación debe estar alineada con los principios de la organización.
2. Cumplir con los lineamientos sobre manejo de información confidencial y privilegiada.
3. Ser respetuoso en la forma como se expresa ante la comunidad.
4. No crear falsas expectativas.

CAPÍTULO VII 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 2003 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, siendo procedente la imposición de sanciones personales al director o a los ejecutivos de la Caja que violen esta disposición, además de las sanciones institucionales conforme lo previsto en la ley, siendo las mismas las siguientes:

1. Políticas de discriminación o selección adversa en el proceso de adscripción de afiliados u otorgamiento de beneficios, sobre la base de que todas las Cajas de Compensación Familiar deben ser totalmente abiertas a los diferentes sectores empresariales. Basta con la solicitud y paz y salvo para que proceda su afiliación.
2. Operaciones no representativas con entidades vinculadas. Se entiende como operación no representativa la celebración de un contrato o convenio en condiciones de desventaja frente al mercado y como entidad vinculada aquella frente a la cual media relación de subordinación en los términos previstos para el efecto por el artículo 261 del Código de Comercio.
3. Acuerdos para distribuirse el mercado.

4. Remuneraciones o prebendas a los empleadores o funcionarios de la empresa diferentes a los servicios propios de la Caja. Los funcionarios públicos que soliciten esta clase de beneficios para si o para su entidad incurrirán en causal de mala conducta.
5. Devolución, reintegro o cualquier tipo de compensación de aportes a favor de una empresa con servicios o beneficios que no se otorguen a todas las empresas afiliadas o los convenios u operaciones especiales que se realicen en condiciones de privilegio frente a alguna de las empresas afiliadas, desconociéndose el principio de compensación y por ende el valor de la igualdad.
6. Incluir como objeto de promoción la prestación de servicios en relación con bienes de .terceros frente a los cuales, los afiliados, no deriven beneficio.
7. Cuando se trate de la administración de bienes públicos, las Cajas de Compensación Familiar se abstendrán de presentarlos sin la debida referencia a su naturaleza, precisando que no son bienes de la Caja.
8. Ofrecer u otorgar dádivas o prebendas en relación con servicios de la Caja a personal de empresa s no afiliadas, excepción de las acciones que tengan como propósito presentar sus instalaciones, programas o servicios.
9. Ofrecer servicios que no se encuentren efectivamente en su portafolio de operación frente a sus afiliados, al no haber superado la etapa de planeación.
10. Retardar injustificadamente la expedición de paz y salvo a las empresas que hubieran tomado la decisión de desafiliarse con sujeción a los procedimientos legales. Para efecto de la expedición del paz y salvo se tendrá un plazo no superior a 60 días a partir de la solicitud.
11. Ejercer frente a los empleadores cualquier tipo de presión indebida con el objeto de obtener la afiliación a la Caja o impedir su desafiliación.
12. Ejercer actuaciones que impliquen abuso de posición dominante, realización de prácticas comerciales restrictivas o competencia desleal en el mercado de Cajas de Compensación Familiar.
13. Las conductas que sean calificadas como práctica no autorizada o insegura por la Superintendencia de Subsidio Familiar.
14. Adelantar políticas de discriminación en la remuneración de sus redes de comercialización. Para este efecto, se deben pagar comisiones o remuneraciones iguales, con independencia de que se trate de empresas compensadas o descompensadas.
15. Incumplimiento de las apropiaciones legales obligatorias para los programas de salud, vivienda de interés social, educación, jornada escolar complementaria, atención integral a la niñez y protección al desempleado
16. Incumplimiento de la cuota monetaria del Subsidio en dinero, dentro de los plazos establecidos para tal efecto.
17. Excederse del porcentaje autorizado para gastos de administración instalación y funcionamiento durante dos ejercicios contables consecutivos, a partir de la vigencia de la presente ley. Para tal efecto, se considerarán como gastos de administración, instalación y funcionamiento, aquellos que se determinen conforme las disposiciones legales. En todo caso, debe tratarse de un método uniforme de cálculo de gastos administrativos precisando la forma de distribución de costos indirectos que se deben aplicar a los distintos servicios, proporcionalmente a los egresos que cada uno de ellos represente sobre los egresos totales de la respectiva Caja.
18. Aplicar criterios de desafiliación en condiciones de desigualdad frente a los empleadores, contrariando las disposiciones legales así como la violación de los reglamentos en cuanto al término

en que debe proceder la desafiliación de la empresa y la suspensión de servicios como consecuencia de la mora en el pago de los aportes.

19. Condicionar la comercialización de productos en las áreas de mercadeo o empresas subsidiarias, a la condición que el empleador deba afiliarse o mantenerse afiliado a la respectiva Caja de Compensación.

2. 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. Para no generar situaciones de conflicto de interés, todos los colaboradores deben actuar con honestidad, ética y lealtad, buscando siempre la protección de los intereses de la Corporación, razón por la cual no se permiten las siguientes acciones:

1. Vincular laboralmente al cónyuge o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, primer grado de afinidad o primero civil de los colaboradores de la Corporación. Cuando por requerimientos especiales, escasez de talento u otras consideraciones, sea necesario contratar con las personas determinadas en éste numeral, la vinculación será previamente aprobada por el Consejo Directivo.

En la conformación de parejas (matrimonio o “unión libre”) entre colaboradores activos laboralmente, está prohibido que una de ellas supervise o dependa de manera directa de la otra, así como pertenecer a la misma área. Cualquier movimiento interno o decisión laboral que contravenga esta disposición será previamente revisado por el Consejo Directivo.

2. Designar para empleos al cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad segundo de afinidad o primero civil de los miembros del Consejo directivo, gerentes y directores administrativos. (Art 12 decreto 2463 de 1981).
3. Los representantes legales de la Corporación y los ejecutivos autorizados para contratar, no podrán suscribir negociación alguna con los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad. Salvo que el proveedor tenga condiciones especiales necesarias para la Corporación contando con la previa autorización del Consejo Directivo. (artículo 13 Manual de contratación)
4. Ofrecer a terceros o subalternos beneficios que no se encuentran autorizados, aprovechando el cargo o posición dentro de la organización.
5. Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la Corporación, como consecuencia de la información a que tiene acceso o la posición que ocupa en la misma.
6. Aceptar beneficios o atenciones de clientes y usuarios del Sistema de Subsidio Familiar, proveedores o competidores en contravía de lo dispuesto en la política de obsequios y atenciones.
7. Tomar provecho del puesto o posición en la Corporación para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.

8. Ningún empleado de CONFA, su cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad primero de afinidad o civil, podrán ser proveedores 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 misma norma, siendo estas las personas que contraten por obligación legal o en condiciones comunes al público.
9. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
10. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Caja

El Representante Legal deberán informar al Consejo Directivo aquellos casos en que él o administrativos, miembros del Consejo Directivo, miembros de los Comités Especiales, Revisor Fiscal que tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la Corporación o de las Corporaciones vinculadas por razón de inversiones de capital.
- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Corporación o sus Corporaciones vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.
- Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la Corporación o Corporaciones 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 éstos 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)

GRADOS DE CONSANGUINIDAD Y AFINIDAD						
			TITULAR/CÓNYUGE			
1° Grado	PADRES	SUEGROS	HIJOS	YERNO/ NUERA	PADRASTRO HIJASTRO	HIJO ADOPTIVO
	Consanguinidad	Afinidad	Consanguinidad	Afinidad	Afinidad	Civil
2° Grado	ABUELOS	HERMANOS	CUÑADOS	NIETOS		
	Consanguinidad	Consanguinidad	Afinidad	Consanguinidad		
3° Grado	BISABUELOS	TÍOS	SOBRINOS	BISNIETOS	SOBRINO DEL CÓNYUGE	
	Consanguinidad	Consanguinidad	Consanguinidad	Consanguinidad	Afinidad	
4° Grado	PRIMOS					
	Consanguinidad					

c. Inhabilidades e incompatibilidades:

Hace parte del presente código lo dispuesto en el decreto 2463 de 1981, el cual determina el régimen de inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los Consejeros, Revisores Fiscales, 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

d. Manejo de Conflictos de Interés, Inhabilidades e Incompatibilidades:

Las situaciones que involucran un conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad, deben ser reportadas por los empleados de CONFA al Consejo Directivo. Los miembros del Consejo Directivo, Directores Administrativos o quienes ejerzan funciones de Representación Legal, deben reportar los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos.

Los grupos de referencia y los grupos de interés deberán consultar con el Consejo Directivo, a través del Comité de Auditoría, Buen Gobierno y Ética, aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

Será competencia del Consejo Directivo decidir sobre la manera de resolver el conflicto en cuestión, de acuerdo con los parámetros establecidos en este Código.

CAPÍTULO VIII DOCUMENTOS INTEGRANTES DEL PRESENTE CÓDIGO

Formarán parte del presente Código, todos los manuales, reglamentos y lineamientos establecidos por la Corporación para el cumplimiento de su objeto, misión, visión y en general para la prestación de sus servicios a los afiliados y público en general.

CAPÍTULO IX VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

1. Divulgación del Código de Buen Gobierno:

El Director Administrativo de la Caja enviará comunicación a la Superintendencia de Subsidio Familiar dando aviso de la actualización del Código de Buen Gobierno y remitiendo un ejemplar del mismo.

Este Código se divulgará a los miembros de la organización propendiendo por que se conozca y entienda su contenido, diseñando los mecanismos pertinentes para asegurar su lectura, comprensión y compromiso de aplicación. Así mismo se establecerán estrategias encaminadas a lograr la difusión a los demás grupos de interés.

2. Reforma del Código de Buen Gobierno

El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Consejo Directivo.

3. Vigencia del Código de Buen Gobierno:

El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de 19 de mayo de 2016, fecha de aprobación por parte del Consejo Directivo según consta en el Acta 594.