

	<b>Sistema de Gestión Integral – Comfenalco Quindío</b> <b>Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Quindío</b>	
Versión: 006	Código: MAN-DA-0004	Fecha: 2016-12-27

## CONTENIDO

### CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE COMFENALCO QUINDÍO

#### 1. ANTECEDENTES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

#### 2. INSUMOS UTILIZADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

#### 3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA COSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y DELIBERATIVA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

#### 4. GENERALIDADES DE COMFENALCO QUINDÍO

##### 4.1 NATURALEZA

##### 4.2 OBJETO

#### 5. RESEÑA HISTÓRICA DE COMFENALCO QUINDÍO

#### 6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE COMFENALCO QUINDÍO

##### 6.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

##### ENFOQUE DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

##### GRUPOS DE INTERES

##### MISIÓN

##### VISION

##### POLÍTICA DE GESTION INTEGRAL

##### 6.2 PRINCIPIOS ÉTICOS:

##### 6.3 VALORES INSTITUCIONALES:

##### 6.4 OBJETIVO DEL PLAN ESTRATEGICO - PLAN GLOBAL ESTRATEGICO

#### 7. GOBIERNO DE COMFENALCO QUINDÍO

##### 7.1 ORGANISMOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN

##### 7.2 ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS

##### 7.3 CONSEJO DIRECTIVO

##### 7.4 DIRECTOR ADMINISTRATIVO

#### 8. POLÍTICAS DE COMFENALCO QUINDÍO PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

##### 8.1 INCLUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL

##### 8.2 ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN

##### 8.3 INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL EXTERNO

###### 8.3.1 REVISOR FISCAL

###### 8.3.2 SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR

###### 8.3.3 CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

###### 8.3.4 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

###### 8.3.5 ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD

###### 8.3.6 MINISTERIO DE TRABAJO

##### 8.4 INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNO

8.4.1 CONTROL INTERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO S. A. R.

**9. POTENCIAL HUMANO ASIGNADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA**

**10 DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA**

**11. ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERESES SECTORIALES CÓDIGO DE COMPETENCIA**

11.1 RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.

11.2 CÓDIGO ESPECIAL DE CONDUCTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS

**12 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES**

12.1 POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12.2 POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES PREFERENCIALES

12.3 POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS

12.4 POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO A LOS PRODUCTOS NO CONFORMES (FALLAS DEL SERVICIO)

**13 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

**14. POLÍTICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

14.1 COMPETENCIA PARA CONTRATAR

14.2 CONFLICTOS DE INTERÉS

14.3 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA CONTRATAR

14.4 REQUISITOS Y PROCEDIMIENTOS PARA CONTRATACIÓN

**15 POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

15.1 POLÍTICAS PARA VINCULACIÓN DE PERSONAL

15.2 POLÍTICAS PARA EL DESARROLLO DE LOS FUNCIONARIOS

15.3 POLÍTICAS PARA ADMINISTRACIÓN DE SALARIOS

15.4 POLÍTICAS DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

**16 POLÍTICAS DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES**

**17 POLÍTICAS DE CALIDAD EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

17.1 DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES

**18 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**19 POLÍTICA PARA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

**20 POLÍTICA GENERAL PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES**

**21 RELACIONES CON LOS AFILIADOS, USUARIOS Y PROVEEDORES**

21.1 RELACIONES CON LOS AFILIADOS

21.2 DEBERES Y DERECHOS DE LAS EMPRESAS AFILIADAS

21.3 PROCEDIMIENTO PARA LA EXPULSIÓN DE EMPRESAS AFILIADAS

21.4 DEBERES Y DERECHOS DE LOS EMPLEADOS Y BENEFICIARIOS AFILIADOS

**22 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

**23 RELACIONES CON LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN**

**24 MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

24.1 RESPONSABILIDAD POR EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

**25 USO Y PROTECCIÓN DE LOS BIENES Y RECURSOS**

**26 RELACIONES CON LA COMPETENCIA**

**27 NORMAS DE AUTORREGULACIÓN**

27.1 SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS

27.2 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

27.3 SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

27.4 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD

27.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

27.6 APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO

**28 MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN DESDE EL LIDERAZGO**

**29 CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL**

**30. RELACIONES CON REVISORIA FISCAL E INSTANCIAS RELACIONADAS**

**31. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

**32. PROCESOS E INSTANCIAS PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y ETICA INSTITUCIONAL - ESTANDARES DE SEGUIMIENTO**

**33. VALORACIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE LA ENTIDAD**

**34 MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO**

## **CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO DE COMFENALCO QUINDÍO EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO QUINDÍO**

Fiel al cumplimiento de los mandatos legales y directrices impartidas por los órganos de vigilancia y control, ha adoptado el siguiente **CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**, previas las siguientes:

### **CONSIDERACIONES**

La **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO QUINDÍO**, de conformidad con lo dispuesto en el párrafo 2 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, ha adoptado, a través del Consejo Directivo, el presente Código de Ética y Buen Gobierno, documento en el que se plasman todos los criterios que soportan y orientan las actuaciones de la Corporación y sus empleados, en el cumplimiento de las buenas prácticas éticas y de gobierno corporativo.

Igualmente, se integrará al presente código, los compromisos o código de conducta exigido por el artículo 16 de la Ley 679 de 2001, en su calidad de prestador de servicios turísticos y de hospedaje; así como los requisitos establecidos por la Circular Única 049 de 2008 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, toda vez que Comfenalco Quindío presta servicios de salud a través de su IPS Clínica la Sagrada Familia.

Con el Código de Buen Gobierno se pretende dotar a la administración y a los afiliados, de un instrumento ágil que permita el cumplimiento de los objetivos, al igual que la Misión y Visión de la Caja, dentro de la estricta sujeción a los principios éticos y valores que siempre la han caracterizado.

Principios éticos en los que, con relación al Estado, están el respeto y apoyo a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas, así como la colaboración para con éstas en la recta aplicación de las normas y en armonía con los principios de la función administrativa establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política.

Frente a la comunidad, la Caja de Compensación Familiar actúa teniendo como normas fundamentales, entre otras, su participación activa en asuntos gremiales, sectoriales y regionales, en obras y actividades de beneficio común; su contribución al mejoramiento de la calidad de vida y la utilización de tecnologías que representen un menor riesgo para el ambiente.

En cuanto a sus afiliados, para la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO, es básica la distribución de los beneficios de acuerdo con sus condiciones y categorías; otorgar trato justo y equitativo; respetar sus legítimos derechos e informar, en forma oportuna, veraz, transparente y completa, sobre el estado de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco.

Los Principios éticos que constituyen criterios obligatorios para la interpretación y aplicación del presente Código. El Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo estará permanentemente a disposición de los afiliados en la Dirección Administrativa de la entidad y en la página Web: [www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com)

De acuerdo con lo anterior, la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO,

## **RESUELVE**

### **ADOPTAR EL SIGUIENTE CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

**DEFINICION.-** El presente Código de Ética y Buen Gobierno, es adoptado por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO, en cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, como instrumento de gestión y vigilancia, con el fin de estructurar y compilar las políticas, normas y principios éticos que deben orientar la administración de la Caja.

Además de las normas establecidas en el presente código, se aplicarán los principios y normas generales que regulan la seguridad social y calidad de la atención en salud, especialmente las Leyes 21 de 1982, 789 de 2002 y todas las normas del sistema obligatorio de garantía y calidad de la atención en salud, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo adicionen, deroguen o reformen, y los Estatutos de la Corporación.

#### **1. ANTECEDENTES DE LA CONSTRUCCIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO, siendo consecuente con su responsabilidad frente a la población afiliada, la comunidad de la región y sus grupos de interés, y dado que los mecanismos de control se basan en el comportamiento de todos los funcionarios de la organización, reconoce como una necesidad de vital importancia para la Caja, el establecimiento y la formalización de unos principios de ética y valores institucionales que sirvan de guía para todos los funcionarios, en procura de que se sigan desarrollando por parte de éstos, acciones de rectitud, transparencia e integridad que prevengan la corrupción y demás prácticas que estén en contravía de la realización de una gestión eficaz, eficiente y efectiva, que permita cumplir los propósitos de la entidad en el mejoramiento de su gestión, así como contribuir para obtener una buena calidad de vida de los afiliados, sus familias y la comunidad.

#### **2. INSUMOS UTILIZADOS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

Con los antecedentes antes mencionados, el Comité de Dirección de Comfenalco, trabajó en la construcción del presente código de ética teniendo en cuenta los siguientes insumos:

- 2.1. Requisitos legales aplicables a la organización y a cada uno de sus servicios.
- 2.2 Estatutos de la entidad, los cuales están aprobados por la Asamblea General de Afiliados.

- 2.3 Direccionamiento Estratégico y Plan Global Estratégico de la Caja de Compensación, el cual está aprobado por el Consejo Directivo.
- 2.4 Requisitos de los clientes establecidos contractualmente y definidos por las ofertas de servicio.
- 2.5 Requisitos internos de la organización, los cuales están establecidos en los manuales, políticas, reglamentos y normas internas de la Caja.
- 2.6 Requisitos de los entes de vigilancia y control.
- 2.7 Procesos de la Organización, identificados, documentados, implementados, evaluados mediante auditorías internas e indicadores de impacto, con un proceso continuo de mejoramiento, para asegurar la correcta operación y control de la organización; de igual forma la calidad en la prestación de los servicios a clientes internos, externos y grupos de interés.
- 2.8 Estadísticas de solicitudes, quejas, reclamos, peticiones y felicitaciones de los servicios.
- 2.9 Resultados de la Medición de la Satisfacción del Cliente externo.
- 2.10 Resultados de la evaluación del Sistema de Control Interno donde se identifican las fortalezas y debilidades de control en los procesos de la Organización.
- 2.11 Resultados de las Auditorías Internas de Calidad.
- 2.12 Nivel de Riesgo de la institución determinado mediante el Sistema de Administración del Riesgo de Comfenalco.
- 2.13 Resultados de la Evaluación de Competencias y Valoración del Clima Ético de la organización.
- 2.14 Nivel de riesgos laborales de la organización identificados mediante el sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo
- 2.15 Programa antifraude de Comfenalco Quindío.
- 2.16 Pacto por la transparencia del sistema del Subsidio familiar.

El análisis de los insumos antes descritos permitió obtener las fortalezas y debilidades de control de la organización en cuanto a la aplicación de los Principios Éticos y Valores Institucionales, dotando de herramientas, hechos y datos al Comité de Dirección para la toma de decisiones tendientes a iniciar como una actividad de mejoramiento, la construcción e implementación formal del Código de Ética y Buen Gobierno de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO y las respectivas actividades de seguimiento, medición, control y mejoramiento de la gestión ética en la organización.

### **3. METODOLOGÍA UTILIZADA PARA LA CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y DELIBERATIVA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

La Construcción de éste Código ha sido realizada de manera participativa y consensuada con los integrantes del Comité de Dirección, el cual cuenta con representación de todas las áreas de la organización, mediante un trabajo serio y dedicado de sus integrantes, en el que con base en los insumos antes mencionados, se deliberó sobre los aspectos contenidos en el Código para llegar a un acuerdo que permita establecer un proceso que le dé continuidad a una administración recta, íntegra y transparente en el actuar, comprometida con el cumplimiento de los deberes y los requisitos; transparente, justa, leal y eficiente como lo ha sido hasta hoy.

El contenido del presente Código y en especial los principios éticos y los valores institucionales son interiorizados por todos los funcionarios de la organización en todos sus niveles, generando un clima que se traduce en el cumplimiento de la responsabilidad social que nos corresponde.

### **4. GENERALIDADES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMFENALCO QUINDÍO**

#### **4.1 NATURALEZA**

La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDÍO, podrá utilizar para todos los efectos la denominación COMFENALCO QUINDÍO, entidad que está organizada como corporación privada sin ánimo de lucro, sujeta al régimen legal de las CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR, en especial la Ley 21 de 1982 y Ley 789 de 2002, con domicilio principal en el Municipio de Armenia, Departamento de Quindío, República de Colombia.

La Corporación, posee personería jurídica otorgada por la Gobernación del Departamento del Quindío a través de Resolución No. OJ 009 del 6 de febrero de 1967. Sus Estatutos vigentes fueron aprobados por la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR a través de Resolución 0665 del 26 de Octubre de 2016, de acuerdo a la última actualización realizada por la Asamblea General Extraordinaria de Afiliados en fecha 14 de Abril de 2016.

## **4.2 OBJETO**

La Caja tiene por objeto, de acuerdo con los Estatutos y la ley:

**4.2.1** Cumplir las normas legales referentes al subsidio familiar y proteger la familia del trabajador, velando por su bienestar económico, a través del pago del subsidio familiar en dinero y la prestación de servicios sociales, en orden a lo estipulado en el artículo 62 de la Ley 21 de 1982, ciñéndose además a las otras normas establecidas en dicha ley y al Decreto 341 de 1988.

**4.2.2** Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar.

**4.2.3** Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o servicios, de acuerdo con lo prescrito en el artículo 62 de la Ley 21 de 1982.

**4.2.4** Ejecutar con otras Cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades señalado por la ley.

**4.2.5** Ejecutar actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social directamente o mediante alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia.

**4.2.6** Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.

**4.2.7** Administrar directamente los recursos del régimen subsidiado de que trata el artículo 217 de la Ley 100 de 1993 o a través de terceras entidades en que participen como asociados.

**4.2.8** Realizar actividades de mercadeo social en forma directa, sin perjuicio de los convenios de concesiones.

**4.2.9** Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal de la respectiva institución sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales de acuerdo con la clase de entidad.

**4.2.10** Constituir y participar en asociaciones mutualistas de ahorro y préstamo, instituciones financieras de naturaleza cooperativa, cooperativas financieras o cooperativas de ahorro y crédito, con aportes voluntarios de los trabajadores afiliados, y concederles préstamos para los mismos fines.

**4.2.11** Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.

**4.2.12** Administrar, a través de los programas que a ellas correspondan, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno-infantil y, en general, los programas que estén autorizados en la legislación vigente aplicable, para lo cual podrán continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.

**4.2.13** Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas. En la destinación de estos recursos las cajas podrán atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja respectiva.

**4.2.14** Constituir el Fondo de Vivienda de Interés Social con base en la Ley 49 de 1990 y la ley 633 del año 2.000, de acuerdo al cociente establecido cada año mediante resolución de la Superintendencia del Subsidio Familiar en la cual se define la distribución para los fondos de vivienda de interés social, Foniñez, reducción de Fovis con destino al Fosfec ley 1636 de 2.013

**4.2.15** Constituir el Fondo para la Atención Integral de la Niñez y jornada escolar complementaria, tal como lo consagra la Ley 633 de 2000.

**4.2.16** Desarrollar una base de datos histórica en la cual lleve un registro de los trabajadores que han sido beneficiarios de todos y cada uno de los programas que debe desarrollar la Caja en los términos y condiciones que para el efecto determine la Superintendencia del Subsidio.

**4.2.17** Desarrollar un sistema de información de los beneficiarios de las prestaciones dentro del programa de desempleo de sus trabajadores beneficiarios.

**4.2.18** Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley 789 de 2002, en los términos y condiciones que se establezca en el reglamento para la administración de estos recursos y conforme lo previsto y sin perjuicio de lo establecido en el numeral 3 del artículo 16 de la misma ley. Dichas actividades estarán sujetas al régimen impositivo general sobre el impuesto a la renta.

**4.2.19** Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias

**4.2.20** “Igualmente, dentro del desarrollo de su objeto social, COMFENALCO QUINDÍO promoverá la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito y régimen de influencia, administrará el riesgo en salud de sus afiliados, pagará los servicios de salud a los prestadores con los cuales tenga contrato, organizará y garantizará la prestación de servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud del Régimen Subsidiado. Para el cumplimiento de dicho objeto, participará en la presentación de propuesta, proceso de adjudicación, celebración y ejecución de contratos de administración del régimen subsidiado con los entes territoriales respectivos y realizará todas las actividades principales y complementarias que requiera la ejecución o cumplimiento de dichos contratos. Todo lo anterior, conforme a la Ley 100 de 1993, sus Decretos Reglamentarios, los Acuerdos del Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud y las normas que los adicionen, modifiquen o deroguen.”

**4.2.21** Constituir Instituciones Técnicas Profesionales, Instituciones Tecnológicas, Instituciones Universitarias o Escuelas Tecnológicas, especialmente, para ofrecer y desarrollar programas académicos de formación Técnica Profesional y Tecnológica, de conformidad con lo establecido en el Decreto 2581 de 2007.

**4.2.22** Realizar planes de construcción, financiación y mejoras de vivienda para los trabajadores beneficiarios.

**4.2.23** Las Cajas podrán constituir entre sí corporaciones gestoras para llevar a cabo programas de vivienda, las cuales serán organizadas de conformidad con el artículo 633 del Código Civil.

**4.2.24** Se entiende incluido dentro de su objeto social, cualquier actividad, facultad, servicio o función que el régimen legal establezca para las Cajas de Compensación Familiar sin que sea necesario modificar en cada caso los Estatutos.

**4.2.25** Realizar actividades como Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), debidamente habilitada por la Secretaria de Salud o la entidad territorial competente.

**4.2.26** Operar la Agencia de gestión y colocación de empleo de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 50 de 1990, Decreto 2852 de 2013, adicionado por el Decreto Nacional 1508 de 2014

## **5. RESEÑA HISTÓRICA DE COMFENALCO QUINDÍO**

En 1967, un grupo de comerciantes quindianos, de esos que sienten suya la región y trabajan colectivamente por ella bajo una óptica visionaria, resolvieron crear en Armenia la Caja de Compensación Familiar,

Comfenalco Quindío. Agremiados en la Federación Nacional de Comerciantes, Fenalco, decidieron impulsar una iniciativa solidaria que apoyara y beneficiara a los trabajadores y sus familias.

Fue un 18 de enero de 1967, cuando esa idea se materializó para beneficio de cerca de 100 trabajadores que deberían ser amparados por el subsidio familiar, de acuerdo con las disposiciones legales que regían para el momento.

Cincuenta y una empresas acompañaron el comienzo de lo que habría de ser la entidad más representativa desde el punto de vista social en esta zona del país, si tenemos en cuenta que cinco décadas después, se generan beneficios directos para una población de 170.000 personas, representadas en más de 8.100 empresas afiliadas.

La dinámica empresarial de Comfenalco Quindío ha sido constante, en gracia al desenvolvimiento de unas acciones que interpretan el interés ciudadano, que concitan la solidaridad pública y que responden a las exigencias propias de un país en permanente proceso de desarrollo.

Con unas directivas que han entendido su compromiso con la sociedad, la Caja ha crecido en forma ordenada y consecuente con una filosofía que se identifica con el bienestar de los trabajadores y con las expectativas de la familia quindiana.

Todos los presupuestos espirituales se afianzaron en una política de constante planeación de los objetivos, en el análisis serio de los programas y en la proyección de unas metas de claros alcances humanos. Fue así como Comfenalco asumió el desarrollo de proyectos sociales, lo suficientemente ambiciosos, para contribuir al avance de una sociedad asediada por la crisis económica, la incertidumbre y la falta de oportunidades.

Se abrieron entonces espacios para que los afiliados tuvieran acceso a la capacitación y a la cultura, para que se involucraran en el torrente de la vida productiva seccional. Y entendimos que la educación, a lo largo de este proceso, debía restablecer las relaciones recíprocas que la vinculan con el mundo del trabajo, con los sistemas de comunicación, con los aspectos de la economía, con la paz de Colombia y con el mismo futuro de la colectividad.

Reconocimos que su misión debía estar dirigida, más allá del bienestar integral, a despertar una conciencia de servicio cívico, a preservar los valores morales, las concepciones democráticas, el respeto por los derechos humanos y la salvaguarda de la familia.

Sobre estas bases, que consideramos honestas y oportunas, edificamos unos sistemas de formación que hoy nos permiten exclamar con propiedad, que hemos contribuido a mejorar los niveles de vida, a elevar la autoestima de nuestra gente y a propiciar nuevos y sustantivos ingresos para la población.

No lo hemos hecho de cualquier manera. Para ello generamos una cultura de servicio y alto desempeño, cualificamos nuestro talento humano, diseñamos innovadores programas, gestionamos y optimizamos al máximo los recursos.

Los logros obtenidos por Comfenalco Quindío, han sido positivos desde cualquier ángulo que se los mire. Nos hemos preocupado también por promover las aptitudes y potencialidades artísticas, culturales y deportivas de la población, con acciones de tipo preventivo, fundamentales en las actuales circunstancias.

A esa familia, que es parte esencial de nuestra filosofía de trabajo, la hemos beneficiado en todos los órdenes. Por ella hemos dirigido con eficiencia y amor todos nuestros esfuerzos. Lo hemos hecho por medio de tareas



concretas que tienen que ver con la salud, la recreación, la cultura, el turismo, la vivienda, el mercadeo social y el mismo subsidio monetario

Estamos convencidos de que debemos sembrar semillas de excelente calidad para que luego fructifiquen en bienestar y en progreso para el Quindío y el País.

Han sido centenares las personas maravillosas que han contribuido con espíritu de entrega y marcada vocación de servicio a que nuestra entidad se consolide en el tiempo y sea hoy imagen ejemplar de trabajo honesto y desinteresado.

Nuestra organización continuará creciendo y lo hará bajo la tutela de la honestidad y la transparencia. Comfenalco Quindío seguirá siendo una empresa humana, con talento humano, una Caja con buena gente.

## **6 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE COMFENALCO QUINDÍO**

### **6.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

#### **6.1.1 Enfoque del Direccionamiento Estratégico:**

En Comfenalco Quindío, la formulación del direccionamiento estratégico es una labor liderada por la Alta dirección de la Organización, en la que participa el Comité Asesor, los funcionarios, los afiliados, empresarios, Consejo Directivo y demás partes interesadas, mediante un trabajo en equipo que permite la integración de propósitos y compromisos que guían la acción gerencial de Comfenalco Quindío.

El Direccionamiento Estratégico de la Caja parte de una definición clara del Portafolio de Servicios y las estrategias de desarrollo de cada unidad de negocio, las características del mercado, de los clientes, de la competencia y de los diferentes servicios de la Caja; así como de la identificación de los propósitos generales de la organización en el marco del Sistema de Compensación Familiar.

Comfenalco Quindío, desarrolla una Planeación Estratégica estructurada con amplio despliegue en todas las áreas de la Caja, lo que permite crear consenso sobre metas a nivel corporativo y generar un clima adecuado para alcanzar los objetivos logrando mejoras importantes para la organización.

La formulación del direccionamiento estratégico se enfoca en cuatro perspectivas básicas de la metodología del Balanced Scorecard como son: Afiliados y Mercado, Financiera, procesos Internos, Aprendizaje y Crecimiento, las cuales se soportan en la Misión y se enfocan al cumplimiento de la Visión. La Política de Gestión Integral es el instrumento mediante el cual la organización formaliza el compromiso con el logro de los objetivos y la mejora continua y es marco de referencia para la definición de los objetivos estratégicos (objetivos de calidad) que consolidan el Plan Estratégico Corporativo.

A continuación se presenta el direccionamiento estratégico de la Caja de Compensación para el periodo 20196 – 2019, el cual se encuentra aprobado por el Consejo Directivo.

#### **6.1.2 Grupos de Interés**

Los grupos de interés son la razón de ser de la organización en ellos centramos nuestro portafolio de servicios y estrategias de desarrollo con el fin de generar sinergias que contribuyan a mejorar sus niveles de satisfacción



### 6.1.3 Misión.

Mejorar la calidad de vida de los trabajadores afiliados con énfasis en las categorías A y B y grupos de interés, por medio de programas de bienestar y desarrollo social en el marco del Sistema de Subsidio Familiar.

### 6.14 Visión.

En el 2019, seremos reconocidos como entidad líder por el aporte al desarrollo social de los trabajadores afiliados y grupos de interés, mediante el uso racional y eficiente de los recursos y la prestación de servicios innovadores, dinámicos y competitivos con amplia cobertura en el Departamento del Quindío

### 6.1.5 Política de Gestión Integral.

En Comfenalco Quindío, Gestión integral significa que estamos comprometidos con: la satisfacción de los trabajadores afiliados y grupos de interés, el logro de los objetivos de la organización, la mejora continua, el cumplimiento de los requisitos legales y contractuales, la eficaz administración de los riesgos, el desarrollo sostenible del ecosistema, la prevención de los peligros, accidentes de trabajo y enfermedades laborales; el desarrollo integral de los funcionarios y el uso eficiente de los recursos bajo un enfoque socialmente responsable.

## 6.2 PRINCIPIOS ÉTICOS:

Los Principios Éticos de Comfenalco Quindío son:

**6.2.1** El interés general prevalece sobre el particular, lo que determina también el deber de cada uno de buscar el bien de los otros, no de acuerdo a su propia manera de entenderlo, sino en función del bien que ese otro busca para sí.

**6.2.2** El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo

**6.2.3** La contribución al mejoramiento de las condiciones de vida de la población afiliada y la comunidad, mediante el cumplimiento a cabalidad de las funciones de la organización, con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

**6.2.4** La función primordial de la organización es servir a la población afiliada y la comunidad con calidad, dentro de los límites de la oferta de servicios, los requisitos legales, los deberes y derechos de los clientes, brindando a los usuarios una atención humana y profesional que basada en la confianza y el trabajo en equipo permita lograr el bienestar integral de los usuarios y sus familias.

**6.2.5** La Justicia en todas las actuaciones, definida como el derecho de toda persona a no ser discriminada por consideraciones culturales, ideológicas, políticas, sociales o económicas, respetando la diversidad en las materias mencionadas y colaborando a una equitativa distribución de los beneficios entre la población afiliada y la comunidad.

**6.2.6** La adecuada planificación, ejecución y control de los recursos aseguran la óptima prestación de los servicios orientados al bienestar de los usuarios y a la promoción de más y mejores servicios.

**6.2.7** Los funcionarios vinculados a la Caja deberán conocer, aprobar, acatar y practicar las políticas y normas internas de la organización, de igual forma el personal médico y asistencial acatará los Códigos Éticos Médico y Odontológico Colombianos, se someterá a los mismos en caso de incurrir, voluntaria o involuntariamente, en errores o deficiencias durante el ejercicio de su profesión.

**6.2.8** Los conocimientos, capacidades y experiencias de los funcionarios, constituyen la base de su profesionalismo, calidad y nivel de competencia. Por lo tanto, nuestros funcionarios tienen la obligación de mantener actualizados sus conocimientos, los cuales sumados a su honestidad en el ejercicio de sus deberes, tendrán como objetivo una óptima y mejor prestación de los servicios en pro de la satisfacción del cliente.

**6.2.9** Los funcionarios de Comfenalco Quindío harán respetar su profesión procediendo en todo momento con prudencia y honestidad. En ningún caso sus conocimientos podrán ser empleados ilegal o inmoralmamente.

**6.2.10** Debido a la función social que implica el ejercicio de su profesión, los profesionales de la salud vinculados a Comfenalco Quindío están obligados a mantener una conducta pública y privada ceñida a los más elevados preceptos de la moral universal.

**6.2.11** La Caja de Compensación Comfenalco Quindío desarrolla sus actividades enmarcada en el cumplimiento de lo dispuesto en la ley 21 de 1982, en sus decretos, resoluciones y normas reglamentarias, y en toda la demás normatividad legal vigente aplicable a cada uno de sus servicios y actividades.

Estos principios son los orientadores de las actuaciones de cada uno de los funcionarios de Comfenalco Quindío.

Todas las personas y entidades relacionadas con Comfenalco Quindío tienen la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley, normas que rigen su actividad y a los principios y valores éticos, declarados en el presente manual, tomando las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de la Entidad.

### **6.3 VALORES INSTITUCIONALES:**

Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de Comfenalco Quindío son:

#### **6.3.1 La Integridad**

La integridad se manifiesta en la rectitud al obrar y en la honradez en todos los ámbitos. Para Comfenalco este valor es fundamental, tanto en su dimensión de práctica personal, como en la filosofía y cultura corporativa, pues nuestra conducta y comportamiento ético en el manejo de los recursos y en la prestación de los servicios, debe asegurar la confianza de nuestros clientes y partes interesadas.

#### **6.3.2 La Solidaridad**

Entendida como una actitud generosa, participativa y cooperadora, la solidaridad constituye una unión de esfuerzos que hace posible el bienestar, la compensación y la ayuda mutua.

### 6.3.3 El Respeto

Su ejercicio, base fundamental de una convivencia sana y pacífica, inspira nuestra diaria labor y nos estimula a responder con eficiencia, oportunidad y comprensión a los compromisos adquiridos con los clientes, a respetar sus derechos y a cumplir la normatividad vigente.

### 6.3.4 La Responsabilidad Social

En el marco de nuestros valores corporativos, nos esforzamos por apoyar el desarrollo local, a través de acciones sociales, comunitarias y ambientales que generen una cultura de transformación y contribuyan a mejorar los contextos en los que vivimos.

### 6.3.5 La Vocación de Servicio

Promovemos una cultura de servicio, calidad e innovación, a través de una atención integral y diferenciada y la gestión de procesos eficaces, dirigidos a la satisfacción de los clientes y al cumplimiento de la misión, la visión y las metas de la organización, para avanzar por el camino del mejoramiento continuo.

## 6.4 OBJETIVOS ESTRATEGICOS - PLAN GLOBAL ESTRATEGICO

La alta Dirección de Comfenalco Quindío establece las estrategias de desarrollo del Plan Estratégico, los Objetivos y Metas Globales de cada perspectiva, teniendo como marco de referencia el cumplimiento de la Misión, la búsqueda de la Visión, y el cumplimiento de la Política de Gestión Integral, definiendo el siguiente Mapa Estratégico.

## Mapa Estratégico Corporativo 2.016 – 2.019



La Caja de Compensación cuenta con un Plan Estratégico consolidado donde realiza seguimiento, monitoreo y control al cumplimiento de las estrategias de desarrollo del direccionamiento estratégico.

## **7. GOBIERNO DE COMFENALCO QUINDÍO**

### **7.1 ORGANISMOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN**

La Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO cuenta con una estructura de administración y dirección, establecida conforme a las normas vigentes y a los estatutos, la cual se encarga de fijar, vigilar y ejecutar los actos tendientes a lograr su objeto social.

COMFENALCO QUINDÍO, es dirigida y administrada por los siguientes órganos:

- Asamblea General de Afiliados.
- Consejo Directivo.
- Director Administrativo.

### **7.2 ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS**

**7.2.1 AUTORIDAD.-** La Asamblea General de Afiliados es la autoridad suprema de la Corporación.

**7.2.2 COMPOSICIÓN.-** La Asamblea General de Afiliados está conformada por la reunión de los afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados. Es la máxima autoridad de la Corporación, sus decisiones son obligatorias, y cumple las funciones que le señala la Ley y los Estatutos.

**7.2.3 FUNCIONES.-** Son funciones de la Asamblea General de Afiliados:

- a. Aprobar o reformar los Estatutos de la Caja.
- b. Elegir para un período de tres (3) años y de acuerdo a lo estipulado en estos estatutos, cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes al Consejo Directivo en representación de los empleadores afiliados y fijar sus honorarios, todo de conformidad con los presentes Estatutos.
- c. Elegir para un periodo de tres (3) años al Revisor Fiscal y a su Suplente y señalarle su asignación. La Asamblea podrá remover el Revisor Fiscal antes de este tiempo si no cumpliera con sus obligaciones.
- d. Examinar, aprobar o improbar y fenecer las cuentas, balances y demás estados financieros que el Consejo Directivo, el Director Administrativo o el Revisor Fiscal presenten después de cada ejercicio anual.
- e. Decretar la liquidación, disolución y prórroga de la Caja.
- f. Velar por el cumplimiento de las orientaciones y directrices que para la prestación del subsidio familiar hayan promulgado las autoridades competentes.
- g. Velar porque se cumplan en la Caja las normas legales y estatutarias sobre incompatibilidades y prohibiciones.
- h. Determinar la cuantía máxima para el Director Administrativo celebrar contratos directamente sin autorización del Consejo Directivo.
- i. Designar el liquidador o liquidadores con sus respectivos suplentes; señalarles sus funciones y emolumentos, e impartirles las órdenes o instrucciones que reclame la buena marcha de la liquidación, así como aprobar las cuentas periódicas y final de la misma.
- j. Cumplir las demás atribuciones que le estén expresamente adscritas por las Leyes vigentes y los Estatutos, así como aquellas que no están atribuidas a otros órganos de la Corporación.

Los estatutos determinaron que los Consejeros Directivos elegidos y nombrados, tanto en representación de los empleadores afiliados como de los trabajadores afiliados respectivamente, sólo podrán ser reelegidos por una sola vez.

### **7.3 CONSEJO DIRECTIVO**

**7.3.1 COMPOSICION.-** El Consejo Directivo, estará compuesto por diez (10) miembros principales y sus respectivos suplentes, integrado así:

- Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, en representación de los empleadores afiliados.
- Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes, en representación de los trabajadores.
- Todos los miembros tendrán iguales derechos y obligaciones, y ninguno podrá pertenecer a más de un Consejo Directivo.

**7.3.2 REQUISITOS Y ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LOS EMPLEADORES.-** Para ser elegido miembro del Consejo Directivo en representación de los empleadores afiliados, se requiere el cumplimiento de los requisitos consagrados en el ARTÍCULO 19 de los Estatutos, que son:

**7.3.1.1.** Tener la calidad de afiliado a la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO COMFENALCO QUINDIO o su representante; en el momento de ser elegido representante de una persona jurídica, se entenderá que la elección recae en ésta.

**7.3.1.2** Para conservar la calidad de miembro del Consejo Directivo, se requiere permanecer como afiliado a la Caja durante el lapso del mandato correspondiente.

La elección se realizará a través de la forma consagrada en el artículo 17 de los Estatutos.

Los Consejeros Directivos elegidos y nombrados, tanto en representación de los empleadores afiliados como de los trabajadores afiliados respectivamente, sólo podrán ser reelegidos por una sola vez. (Parágrafo 2º Artículo 18 de los Estatutos)

**7.3.2 REQUISITOS Y ELECCIÓN DE LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES.-** Los representantes de los trabajadores serán escogidos por el Ministerio de Trabajo, de listas que presentarán las centrales obreras con Personería Jurídica reconocida, y de los listados enviados por COMFENALCO QUINDIO de todos los trabajadores afiliados no sindicalizados.

Podrán pertenecer a los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar, en representación de los trabajadores y de los empleadores, todos los afiliados, sin límite de salario.

Para su elección, se seguirá el procedimiento consagrado en la Resolución 462 del 02 de abril de 2003, Resolución 161 de enero 27 de 2004, ambas del Ministerio de Protección Social, o cualquier norma que la aclare, modifique o derogue.

**7.3.3 PERDIDA DE LA CALIDAD DE CONSEJERO DIRECTIVO:** La calidad de representante de los trabajadores en el Consejo Directivo de la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR, se perderá en el caso de terminar la vinculación laboral del Consejero con un empleador afiliado a la respectiva Caja o en el de pérdida de la calidad de miembro o afiliado por parte del empleador. (Parágrafo del artículo 19 de los Estatutos)

Los integrantes del Consejo Directivo perderán su cargo en los siguientes casos:

1. Por negligencia en el cumplimiento de sus funciones.
2. Por incurrir en actos de omisión y extralimitación de funciones.
3. Por divulgar asuntos reservados tratados en las reuniones.
4. Por hacer dejación del cargo por escrito.
5. Por haber sido sancionado por la entidad de vigilancia y control.
6. Por incumplimiento de comisiones expresamente asignadas.

7. Por la pérdida de alguna de las condiciones para conservar su calidad de afiliado.
8. Por adulteración comprobada de documentos.
9. Por causales de indisciplina señaladas por el reglamento del mismo organismo.
10. Por incumplimiento sistemático y deliberado de sus funciones.
11. Por inasistencia injustificada a tres (3) reuniones consecutivas o al cuarenta por ciento (40%) de las sesiones, convocadas en doce (12) meses.
12. Comisión de graves infracciones ocasionadas en el ejercicio de sus cargos como miembro del Consejo Directivo.
13. Incumplimiento de las funciones establecidas en los Estatutos, Reglamentos y demás normas de COMFENALCO o de la Ley.

**7.3.4 PERIODO.-** El periodo del Consejo Directivo es de tres (3) años. El ejercicio de las funciones de los miembros del Consejo Directivo no requiere la previa posesión en el cargo ante el Superintendente del Subsidio Familiar., la posesión se entenderá surtida con la autorización que imparta el funcionario competente, una vez solicitada por el interesado y hasta entonces habrá prórroga automática de quienes estén desempeñando las funciones.

**7.3.5 INSTALACIÓN.-** El Consejo Directivo se instalará en la fecha y hora previamente convenida, una vez se haya surtido la autorización de desempeño del cargo por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar, para el caso de los representantes de los empleadores, y se notifique la Resolución del Ministerio de Trabajo, para el caso de los representantes de los trabajadores, con su debida autorización del ejercicio del cargo por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar.

**7.3.6 VACANTES.-** La vacante definitiva de un miembro principal del Consejo Directivo será llenada por su respectivo suplente hasta la finalización del período estatutario.

- La vacante de un miembro principal y su suplente será llenada por la Asamblea General o el Ministerio de Trabajo, según el caso.
- La representación de los empleadores afiliados en el Consejo Directivo, se entenderá vacante, por desafiliación del respectivo patrono.
- Los Consejeros suplentes, solo actuarán en las reuniones del Consejo Directivo, en ausencia del respectivo principal.

**7.3.7 DIGNATARIOS.-** El Consejo Directivo designará un Presidente y un Vicepresidente para un periodo de un (1) año, que deberán ser elegidos entre sus miembros principales. Dichos dignatarios podrán ser reelegidos por una sola vez. (Artículo 20 de los Estatutos)

**7.3.8 REUNIONES.-** El Consejo Directivo se reunirá de manera ordinaria por lo menos una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exijan, siendo convocados por el presidente, por cinco (5) de sus miembros, por el Revisor Fiscal o Director Administrativo.

Dicha reunión estará presidida por el Presidente del Consejo Directivo o en su defecto por el vicepresidente. En ausencia de este último, la presidirá uno de los Miembros del Consejo Directivo, designado, por orden alfabético de su apellido. Actuará como Secretario el de la Caja o quien haga sus veces. (Artículo 21 de los Estatutos)

**7.3.9 DELIBERACIONES Y VOTACIONES.** Respecto a las reuniones del Consejo Directivo se observarán las siguientes reglas:

- a. Las reuniones serán presididas por su Presidente y en su defecto por el Vicepresidente;
- b. Para la validez de las deliberaciones deberá concurrir la mayoría absoluta de los Consejeros;

- c. Las decisiones se adoptarán siempre por la mayoría absoluta de los Consejeros asistentes, salvo que, por Estatutos o por Ley, se exija una mayoría especial;
- d. Los Consejeros suplentes solamente actuarán en las reuniones del Consejo Directivo, en ausencia del respectivo principal.
- e. Los miembros del Consejo serán responsables en conjunto, por las violaciones de la Ley, el Estatuto y Reglamentos, salvo que comprueben no haber asistido a la reunión respectiva o haber salvado expresamente su voto. (Artículo 21 de los Estatutos)

**7.3.10 CITACIONES.-** A las reuniones del Consejo Directivo se citará, por escrito a los miembros principales. El miembro suplente se citará cuando el principal se excuse de asistir y dependiendo de la oportunidad del aviso de éste, se citará por escrito o telefónicamente a aquél.

**7.3.11 QUORUM.-** El Consejo Directivo tendrá Quórum cuando concurren seis (6) de sus miembros principales o en su defecto los respectivos suplentes y para la validez de sus determinaciones será necesaria la mayoría absoluta de los votos de los concurrentes. Se exceptúan los siguientes casos en los cuales regirá la mayoría de las dos terceras (2/3) partes de sus miembros:

- a. Elección del Director.
- b. Aprobación del Presupuesto anual de Ingresos y Egresos.
- c. Aprobación de los planes programas de inversión y organización de servicios que debe adelantar el Director Administrativo.
- d. Aprobar u objetar los balances, estados financieros y cuentas de fin de ejercicio y considerar los informes generales y especiales que presente el Director Administrativo, para su remisión a la Asamblea General.
- e. En caso de empate en cualquier votación, se aplazará ésta hasta tanto participe un número mayor de asistentes que permita tomar una decisión. (Artículo 22 de los Estatutos)

**7.3.12 ACTAS.-** Las Actas de las sesiones del Consejo Directivo se llevarán en un libro debidamente registrado y rubricado, y serán firmadas por quien presida la reunión y el Secretario. (Artículo 23 de los Estatutos) Deberán contener el resumen pormenorizado de todo lo acaecido, las decisiones tomadas en ella y las constancias que expresamente soliciten sus miembros.

**7.3.13 FUNCIONES.-** El Consejo Directivo cumplirá las funciones consagradas en el artículo 25 de los Estatutos y demás funciones señaladas en la ley.

- a. Adoptar la política administrativa y financiera de la Caja teniendo en cuenta el régimen orgánico del subsidio familiar, las directrices impartidas por el Gobierno Nacional y la Asamblea General de Afiliados.
- b. Aprobar los planes y programas a que deben ceñirse las inversiones y la organización de los servicios sociales de la Caja de conformidad con la Ley.
- c. Autorizar el presupuesto anual de ingresos y Egresos de la Entidad y someterlo a la aprobación de la autoridad competente.
- d. Determinar el uso del saldo par obras y programas sociales de los rendimientos líquidos o remanentes que arrojen en el respectivo ejercicio las correspondientes operaciones de la Caja, de conformidad con la Ley.
- e. Dictar y reformar, dentro de las normas legales, los reglamentos a que se someterá el otorgamiento del subsidio, la consignación de aportes y las obligaciones que afiliados y beneficiarios tengan con la Caja.
- f. Velar por el cumplimiento de las normas contables de la Caja.
- g. Vigilar y controlar la ejecución de los programas, la prestación de servicios y el manejo administrativo y financiero de la Caja.
- h. Evaluar los informes trimestrales de gestión y resultados que debe presentar el Director Administrativo.
- i. Fijar y revisar el monto de la reserva legal de acuerdo con la Ley.



- j. Determinar de conformidad con la Ley, las pruebas para acreditar el derecho a recibir el subsidio familiar, así como adoptar el procedimiento para la exclusión de empresas afiliadas por mora en el pago de sus aportes.
- k. Aprobar o improbar el ingreso de afiliados a la Caja y resolver sobre la suspensión o pérdida de la calidad de miembro de la misma, de conformidad con las disposiciones legales.
- l. Designar y remover libremente al Director Administrativo, asignar su remuneración y crear las dependencias y cargos que estimen necesarios para el funcionamiento de la Entidad.
- ll. Presentar a la Asamblea General en asociación del Director Administrativo, las cuentas, balances e inventarios de la Caja.
- m. Aprobar los contratos a suscribir el Director Administrativo cuando su cuantía fuere superior a la suma que anualmente determine la Asamblea general.
- n. Interpretar y reglamentar los Estatutos de la Entidad, y dirimir conflictos que sobre el particular se presenten.
- ñ. Fijar tarifas para los servicios y obras sociales que ofrezca la Caja.
- o. Ejercer la suprema Dirección Administrativa de la Entidad y aquellas funciones que no estén expresamente asignadas a otras competencias.
- p. Cumplir además, todas aquellas funciones que sean específicamente señaladas por la Ley.
- q. Designar al Secretario del Consejo Directivo.
- r. Elegir dentro de sus miembros al Presidente y Vicepresidente del Consejo Directivo, por un periodo de un (1) año.
- s. Expedir la reglamentación interna de la Corporación y producir sus reformas.
- t. Aprobar el organigrama y planta de personal y funciones de los empleados de la Corporación.
- u. Crear Aquellos establecimientos u organismos necesarios para el cumplimiento de los objetivos de la Corporación.
- v. Ejecutar y hacer cumplir las disposiciones emanadas de la Asamblea General.
- w. Convocar a reuniones de Asamblea General conforme a los Estatutos.
- x. Autorizar al Director Administrativo las bonificaciones que se les otorguen a los funcionarios de la Caja.

Adicionalmente, en cumplimiento de la circular externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con relación al Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, el Consejo Directivo cumplirá las siguientes funciones:

- a. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de la Caja, garantizando el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
- b. Ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran los productos que ofrece la Caja de Compensación Familiar; evaluar con profundidad los riesgos involucrados en los instrumentos de inversión que ésta utiliza y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.
- c. Asignar la autoridad y brindar orientación y vigilancia al personal directivo superior de la Caja,
- d. Asegurar que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.
- e. Adoptar el Reglamento de Funcionamiento del Comité de Auditoría, incluyendo para el efecto funciones específicas relacionadas con la administración del SCISF y la administración del riesgo, evaluación de la información financiera y operativa, coordinación de los entes de control y la administración y todas aquellas que en su criterio sean propias de la institución y se adapten a sus necesidades.
- f. Realizar la planeación estratégica, las estrategias y políticas del SCISF,
- g. Evaluar la gestión de la entidad y determinar remuneraciones atadas a objetivos y niveles de riesgo.
- h. Definir la responsabilidad y establecer los mecanismos de rendición de cuentas a los afiliados, los entes de vigilancia y control, y demás partes interesadas.
- i. Asegurar que la entidad cuente con planes de contingencia para garantizar la continuidad del negocio ante alguna eventualidad.
- j. Determinar las medidas que aseguren la independencia del auditor interno y realizar seguimiento a la ejecución de las actividades propias de la auditoría para asegurar que se cumplan los objetivos de la misma.

- k. Asegurar que la entidad tenga definidas e implementadas medidas que permitan la asignación de responsabilidades y funciones para los funcionarios.
- l. Efectuar seguimiento al Comité de Auditoría y evaluar las recomendaciones que le formule dicho Comité.
- m. Evaluar los estados financieros con sus notas antes de ser presentados a la Asamblea.
- n. Presentar a la Asamblea General de Afiliados, al cierre del ejercicio económico, un informe sobre las labores desarrolladas por el Comité de Auditoría y el funcionamiento del Sistema de Control Interno.

**7.3.14 DEBERES DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO.-** Los miembros del Consejo Directivo deberán:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social de la Caja, garantizando el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
2. Cumplir con la ley, los estatutos de la corporación, el presente código de buen gobierno y las directrices impartidas por los órganos de vigilancia y control.
3. Mantener al día en el pago de aportes a la Caja.
4. Cumplir y velar por el cumplimiento del régimen de transparencia, consagrado en la Ley 789 de 2002 y el presente código.
5. Realizar su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario y actuando siempre de buena fe teniendo en cuenta los intereses de los afiliados y la normatividad vigente.
6. Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la Caja.
7. Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.
8. Dar un trato equitativo a todos los afiliados y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
9. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Caja o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses,
10. Los demás que consagren las leyes.

**7.3.15 ORGANIZACIÓN INTERNA.-** Los miembros principales del Consejo Directivo se distribuirán en comités y comisiones de trabajo que se reunirán una (1) vez al mes. De estas reuniones se levantarán las respectivas actas.

Dichos comités se crearán para el estudio de los informes de las áreas de la Caja, con el propósito de analizar los programas y proyectos que le sean presentados, y recomendar al Consejo Directivo las decisiones pertinentes o políticas a seguir en dicha área.

El Consejo Directivo conformará los siguientes comités y comisiones:

- **COMITÉ FINANCIERO:** Se encarga de analizar los balances y estados financieros mensuales, presupuestos de funcionamiento y de inversión, proponer las revisiones salariales de los empleados de la Caja y, en general, definir la política financiera de la Corporación. Este comité estará compuesto por los miembros que determine el Consejo Directivo.
- **COMITÉ DE VIVIENDA:** Se encarga del análisis, estudio y proyección de las políticas a seguir en este campo.  
Este comité estará compuesto por los miembros que determine el Consejo Directivo.
- **COMISIÓN DE LA MESA:** Servirá permanentemente de órgano consultivo y asesor del Director administrativo, en todas las áreas de servicios de la Caja. Estará compuesto por el presidente, vicepresidente del Consejo Directivo y el Director administrativo.
- **COMITÉ DE AUDITORÍA:** El cual será encargado de la evaluación del control interno y administración de riesgos de la misma, así como a su mejoramiento continuo, sin que ello implique una sustitución a la responsabilidad que de manera colegiada le corresponde al Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío en esta materia, desarrollando funciones de carácter eminentemente de asesoría y apoyo.

Los demás que establezca el Consejo Directivo, según la especialización de los servicios y la distribución del trabajo.

**7.3.16 HONORARIOS DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO DIRECTIVO.**- Los miembros del Consejo Directivo, que actúen como principales, percibirán honorarios por las reuniones ordinarias, según se fije por la Asamblea General de Afiliados.

**7.3.17 PROHIBICIONES PARA LA ELECCIÓN.**- Entre los miembros del Consejo Directivo, Director administrativo y Revisor Fiscal de Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDÍO, no podrá existir vínculos matrimoniales, ni de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni de asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad comercial, excepción hecha de las sociedades anónimas y de las comanditarias por acciones.

No podrán ser elegidos miembros del Consejo Directivo, quienes: (Artículo 3º del Decreto 2463 de 1981)

1. Se hallen en interdicción judicial o inhabilidad para ejercer el comercio.
  2. Hayan sido condenados a pena privativa de la libertad por cualquier delito, excepto los culposos.
  3. Haya sido sancionado por faltas graves en el ejercicio de su profesión.
  4. Hayan ejercido funciones de control fiscal en COMFENALCO QUINDÍO, durante el año anterior a la fecha de su elección o desempeñado cargos del nivel directivo, asesor, ejecutivo, técnico o administrativo en la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Será nula la elección o designación que se hiciere contrariando las disposiciones anteriores.

**7.3.18 PROHIBICIONES EN EL EJERCICIO DEL CARGO.**- Los miembros del Consejo Directivo no podrán, durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a su cesación en las mismas, en relación con COMFENALCO QUINDÍO: (Artículo 6º del Decreto 2463 de 1981)

1. Celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona, contrato o acto alguno.
2. Gestionar negocios propios o ajenos.
3. Prestar servicios profesionales.
4. Intervenir por ningún motivo y en ningún tiempo en negocios que hubieren conocido o adelantado durante el ejercicio de su cargo.
5. Llevar la representación de los afiliados ante la Asamblea General.
6. Designar para empleos de la Caja a su cónyuge o compañero permanente, o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil.

Las anteriores prohibiciones se extenderán al cónyuge o compañero permanente, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y primero civil. Se exceptúa cuando se contrate por obligación legal o en condiciones comunes al público.

**7.3.19 SANCIONES POR INASISTENCIA.**- Por inasistencia injustificada a tres (3) reuniones consecutivas o al cuarenta por ciento (40%) de las sesiones, convocadas en doce (12) meses, producirá la pérdida de la calidad como Consejero Directivo y así la vacancia en su elección y asumirá el respectivo suplente. (Numeral 11 Parágrafo del Artículo 19 de los Estatutos)

**7.3.20 SANCIONES POR NO PAGO DE APORTES.**- El no pago de aportes en los términos establecidos en la Ley, por parte del empleador que representa, tendrá como consecuencia la vacancia de la elección y asumirá el respectivo suplente.

## **7.4 DIRECTOR ADMINISTRATIVO**

**7.4.1 REPRESENTACIÓN LEGAL Y FUNCIONES DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO.-** El Director administrativo será el representante legal de la Caja y a su cargo estará la administración directa de la misma.

El Director administrativo de la Caja debe obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un profesional de negocios. Sus actuaciones se cumplirán en interés de la Corporación, teniendo en cuenta los intereses de sus afiliados.

En el cumplimiento de sus deberes, el Director administrativo deberá cumplir las funciones consagradas en el artículo 29 de los Estatutos de COMFENALCO QUINDÍO, en concordancia con el artículo 55 de la Ley 21 de 1982; además, deberá:

1. Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
2. Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias.
3. Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas al Revisor Fiscal.
4. Dar un trato equitativo a todos los afiliados y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
5. Abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Corporación o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa del Consejo Directivo.

Adicionalmente, en cumplimiento de los requisitos establecidos por la circular externa 023 de 2010 de la Superintendencia del Subsidio Familiar, con relación al Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar, El Director Administrativo cumplirá las siguientes funciones:

1. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por el Consejo Directivo en relación con el SCISF.
2. Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por el Consejo Directivo a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la organización, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deberán procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la Dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.
3. Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCISF, en desarrollo de las directrices impartidas por el Consejo Directivo garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.
4. Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones del Consejo Directivo relacionados con el SCISF.
5. Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
6. Realizar revisiones periódicas a los manuales y códigos de ética y de gobierno corporativo.
7. Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.
8. Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCISF, de conformidad con lo autorizado por el Consejo Directivo.
9. Velar por el estricto cumplimiento de los niveles de autorización, cupos u otros límites o controles establecidos en las diferentes actividades realizadas por la entidad.
10. Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la entidad.

11. Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, para lo cual deberán diseñar procedimientos de control y revelación para que la información financiera sea presentada en forma adecuada.
12. Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio web, entre otros) que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades ponerlas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad.
13. Definir políticas y un programa antifraude, para mitigar los riesgos de una defraudación en la entidad.
14. Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la entidad.
15. Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se dé a conocer a la asamblea general de afiliados la evaluación sobre el desempeño del SCISF.

En general, el Director Administrativo es el responsable de implementar los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior de la entidad y su adecuado funcionamiento, para lo cual no debe limitarse a la revisión de los informes que le presenten las diferentes áreas de la organización, sino que debe demostrar la ejecución de acciones concretas para verificar la veracidad y confiabilidad del contenido de dichos informes y la eficacia de los controles.

El Director Administrativo debe dejar constancia documental de sus actuaciones en esta materia, mediante memorandos, cartas, actas de reuniones o los documentos que resulten pertinentes para el efecto.

Adicionalmente, debe mantener a disposición del auditor interno, el revisor fiscal y demás órganos de supervisión o control los soportes necesarios para acreditar la correcta implementación del SCISF, en sus diferentes elementos, procesos y procedimientos.

## **POLÍTICAS DE COMFENALCO QUINDÍO PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y EL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO**

### **8.1 INCLUSIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO CORPORATIVO EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL**

El Código de Ética y Buen Gobierno será parte fundamental del diseño organizacional de Comfenalco Quindío, toda vez que éste pretende dotar a la administración y a los afiliados, de un instrumento ágil que permita el cumplimiento de los objetivos, al igual que la Misión y la Visión de la Caja, dentro de la más estricta sujeción a los principios éticos, de transparencia y a los valores institucionales que siempre la han caracterizado.

El presente Código de Ética y Buen Gobierno, es adoptado por el Consejo Directivo de COMFENALCO QUINDÍO, en cumplimiento del parágrafo 2 del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, como instrumento de gestión y vigilancia, con el fin de estructurar y compilar las políticas, normas y principios éticos que deben orientar la administración de la Caja.

Además de las normas establecidas en el presente código, se aplicarán los principios y normas generales que regulan la seguridad social, especialmente las Leyes 21 de 1982 y 789 de 2002, sus decretos reglamentarios y demás normas que lo adicionen, deroguen o reformen y los estatutos de la Corporación y las directrices del Pacto por la Transparencia del Sistema del Subsidio Familiar.

La socialización e implementación del Código de Buen Gobierno, al igual que el Código de Ética estarán a cargo y serán lideradas y gestionadas por el Comité de Dirección de la Caja el cual cumple la función de apoyar a la Dirección Administrativa en todas sus actuaciones y está integrado por los directivos de todas las áreas de la organización así:

- Director Administrativo – Quien preside el comité.
- Lider Unidad Administrativa.
- Lider Unidad Servicios Sociales.
- Lider Unidad Financiera.
- Lider Unidad Educación.
- Lider Unidad Salud - Gerente Clínica Sagrada Familia.
- Lider Unidad Subsidios.
- Lider Departamento de Planeación y Estrategia Corporativa – Quien hace las veces de secretario del comité.
- Lider de Droguerías.
- Lider de Control Integral.
- Lider de Planeación Integral.

El Comité de Dirección cumplirá las funciones necesarias para asegurar el correcto seguimiento y control de la gestión del Código de Ética y Buen Gobierno, y realizará reuniones periódicas para evaluar la gestión de la Caja en todos sus aspectos, incluyendo los contenidos en el presente código, con el fin de analizar los resultados de la gestión de la organización y definir e implementar acciones de mejora. Las reuniones, decisiones y acciones del Comité de Dirección se documentaran con las respectivas actas.

## **8.2 ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES DE LA ORGANIZACIÓN**

Comfenalco Quindío establecerá sus niveles de autoridad y responsabilidad a través de la estructura organizacional, la cual estará basada en los procesos de la organización y se construirá con base en tres niveles de jerarquía así:

El primer nivel o nivel estratégico corresponderá a los máximos organismos de administración como son la Asamblea General de Afiliados, el Consejo Directivo, la Revisoría Fiscal y la Dirección Administrativa.

Complementariamente, el primer nivel también estará integrado por los Líderes de Unidad y Departamento quienes responderán de manera general por las unidades de negocio y por la gerencia de todos los procesos y subprocesos necesarios para la prestación de los servicios de cada cadena de valor, o por Procesos Gerenciales o de Apoyo de gran relevancia en la administración de la Organización, así como por el cumplimiento de todos los requisitos aplicables a cada servicio y los establecidos por la propia organización en el marco de los principios éticos generales y el presente código del Buen Gobierno y Código de Ética.

El segundo nivel o nivel táctico de jerarquía estará integrado por Líderes y Coordinadores de procesos, quienes responderán por la administración de un área y por la gerencia de Procesos y/o Subprocesos respectivamente.

El tercer nivel o nivel operativo de la estructura estará compuesto por el personal operativo donde se ubicarán los analistas, asistentes, auxiliares y demás cargos operativos, quienes tendrán diversas responsabilidades en la ejecución de los procesos y subprocesos de la organización, dentro de las cuales está la atención directa de los clientes y usuarios en los procesos de las cadenas de valor.



Consecuentemente con los estatutos de la entidad, la aprobación de la estructura organizacional corresponderá al Consejo Directivo de Comfenalco Quindío.

Para garantizar el correcto funcionamiento de la organización, todos los cargos de la organización deberán tener definidas y asignadas sus funciones y responsabilidades, las cuales serán documentadas formalmente y conocidas por todos los funcionarios.

De igual forma, Comfenalco Quindío definirá las competencias requeridas para cada uno de los cargos de la institución, así como las políticas y procedimientos específicos para asegurar la competencia de los funcionarios en todos los cargos y niveles de la organización, en pro de asegurar la calidad de todos los servicios y actividades a realizar, así como el cumplimiento de todos los requisitos aplicables a cada servicio y los establecidos por la propia organización en el marco de los Principios Éticos generales y el presente Código del Buen Gobierno.

Comfenalco Quindío orientará sus esfuerzos a mantener y propiciar todos los espacios necesarios para asegurar un adecuado ambiente laboral en lo referente a la Seguridad y Salud en el Trabajo de sus funcionarios y un adecuado clima organizacional para la ejecución de todas sus actividades.

### 8.3 INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL EXTERNO

#### 8.3.1 REVISOR FISCAL

Tendrá la Caja un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, elegido para un período de tres (3) años por la Asamblea General de Afiliados. Deberán ser personas naturales o jurídicas, reunir las calidades que la ley le exige y cumplir las funciones propias de su cargo, en especial las consagradas en el artículo 31 de los Estatutos de la Corporación, en concordancia con el artículo 49 de la Ley 21 de 1982, como se describe a continuación:

1. Asegurar que las operaciones de la Caja se ejecuten de acuerdo con las decisiones de la Asamblea General y el Consejo Directivo, con las prescripciones de las leyes, el régimen orgánico del subsidio familiar y los estatutos.
2. Dar oportuna cuenta, por escrito a la Asamblea, al Consejo Directivo, al Director Administrativo y a la Superintendencia del Subsidio Familiar, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la entidad y en el desarrollo de sus actividades.
3. Colaborar con la Superintendencia del Subsidio Familiar y rendir los informes generales periódicos y especiales que le sean solicitados.
4. Inspeccionar los bienes e instalaciones de la Caja y exigir las medidas que tiendan a su conservación o a la correcta y cabal prestación de los servicios sociales a que están destinados.
5. Autorizar con su firma los inventarios, balances y demás estados financieros.
6. Convocar a la Asamblea General a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
7. Las demás que le señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomienden la Asamblea General y la Superintendencia del Subsidio Familiar.

De acuerdo a los estatutos de Comfenalco Quindío y en concordancia con la ley, el artículo 31 de los Estatutos describe las siguientes funciones para el Revisor Fiscal:

- a. Examinar todas las operaciones, inventarios, actas, libros, correspondencia y negocios de la Caja y los comprobantes de cuentas.
- b. Verificar la comprobación de todos los valores de la Caja y de los que ésta tenga en custodia.
- c. Examinar autorizar y refrendar con su firma los balances anexos y demás estados Financieros de la Caja y rendir a la Asamblea General de Afiliados y al Consejo Directivo, los informes correspondientes.
- d. Vigilar que las operaciones que se ejecuten por cuenta de la Caja estén conformes con los Estatutos, con las decisiones de la Asamblea General de Afiliados, del Consejo Directivo y las disposiciones legales.
- e. Dar oportuna cuenta por escrito a la Asamblea General de Afiliados al Consejo Directivo, al Director Administrativo y a la Superintendencia del Subsidio Familiar, acerca del funcionamiento de la Caja.
- f. Colaborar con la Superintendencia del Subsidio Familiar y rendir informes generales y especiales que le sean solicitados.
- g. Inspeccionar regularmente los bienes e instalaciones de la Caja y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación para la correcta y cabal prestación de los servicios sociales a que están destinados.
- h. Convocar a la Asamblea General a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- i. Presentar a las sesiones ordinarias de la Asamblea General de Afiliados sus apreciaciones e informes sobre el resultado de las labores inherentes a su cargo.
- j. Velar porque se cumplan en la Caja las normas legales y estatutarias sobre incompatibilidades y prohibiciones.
- k. Las demás que le señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomienden la Asamblea General y la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- l. El Revisor Fiscal presentará a la Asamblea General un informe que deberá expresar:
  1. Si los actos de los órganos de la Caja de Compensación se ajustan a la ley, los estatutos y a las órdenes o instrucciones de Asamblea y de la Superintendencia del Subsidio Familiar.
  2. Si la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas en su caso, se llevan y conservan debidamente.
  3. Si hay y son adecuadas las medidas de control interno y de conservación de custodia de los bienes de la Caja de Compensación Familiar o de terceros, recibidos a título no traslativo de dominio.

El dictamen o informe del Revisor Fiscal sobre los Estados Financieros deberán expresar por lo menos:

1. Si ha obtenido las informaciones necesarias para cumplir sus funciones.



2. Si en el curso de la revisión se han seguido los procedimientos aconsejables por la técnica de la interventoría de cuentas.
3. Si, en su concepto, la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable y si las operaciones registradas se ajustan a los estatutos, a las decisiones de la Asamblea o Consejo Directivo y a las directrices impartidas por el Gobierno Nacional o por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
4. Si el Balance y el Estado de Pérdidas y Ganancias han sido tomados fielmente de los libros y si, en su opinión, el primero se presenta en forma fidedigna, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas. la respectiva situación financiera al terminar el periodo revisado y el segundo refleja el resultado de las operaciones en dicho período.
5. La razonabilidad o no de los Estados Financieros y las reservas o salvedades que tenga sobre la fidelidad de los mismos.
6. Las recomendaciones que deban implantarse para la adecuada gestión de la Entidad.

Por otra parte de acuerdo con el Decreto 2463 de 1981 artículo 2 el cual se refiere a las inhabilidades, incompatibilidades y responsabilidades de los funcionarios y dignatarios de las Cajas de Compensación, a continuación se transcribe:

**Artículo 2.** Entre los miembros de los consejos o juntas directivas, directores administrativos o gerentes y los revisores fiscales de las Cajas o asociaciones de Cajas no podrán existir vínculos matrimoniales, ni de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni de asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad comercial, excepción hecha de las sociedades anónimas y de las comanditarias por acciones.

Extendiéndose esta prohibición a los funcionarios de las asociaciones de Cajas en relación con los de las Cajas asociadas.

### **8.3.2. SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR**

Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar, frente a los recursos que administran las Cajas de Compensación Familiar la inspección, vigilancia y control. La Superintendencia del Subsidio Familiar cumple las funciones de inspección, vigilancia y control de las Cajas de Compensación consagradas en el artículo 24 de la Ley 789 de 2002, los artículos 1° y 2° del Decreto 2150 de 1992, las contempladas en los numerales 5, 7, 8, 12, 13, 17, 20, 21 y 22 del artículo 6 del Decreto 2150 de 1992 y de acuerdo al Decreto 2595 de 2012 que modifica la estructura de la Superintendencia del Subsidio Familiar y determina las funciones de sus dependencias .

### **8.3.3. CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA**

Corresponde a esta entidad la realización de auditorías, enmarcadas dentro del control fiscal micro, que se traducen en la vigilancia sistemática y permanente sobre las diversas entidades del Estado y aquellos particulares que manejan recursos públicos que son sujetos de control de la CGR, como es el caso de las Cajas de Compensación Familiar, o que son objeto del control excepcional.

El alcance de la auditoria está determinado para la vigilancia del 4% de los recursos que aportan los empleadores a las Cajas de Compensación Familiar y dirigido a la verificación del recaudo, distribución, conservación, aplicación y utilización de los recursos parafiscales.

El control fiscal a los recursos parafiscales debe ser integral, es decir, el mismo debe conllevar los procedimientos técnicos y los jurídicos o las acciones que de este se deriven, tales como el proceso administrativo sancionatorio, el proceso de responsabilidad fiscal y el de cobro coactivo, entre otros.

Los recursos parafiscales, bien sea que lo administren personas jurídicas de derecho privado o cualquiera de los organismos que hacen parte de Presupuesto General de la Nación no pueden confundirse con otras rentas y/o ingresos propios, la administración privada debe mantener cuentas separadas dentro de su contabilidad. En consecuencia, el control fiscal a las Cajas de Compensación Familiar se ejercerá sobre los procesos, transacciones, actuaciones, actos, hechos y operaciones realizadas por estos sujetos de control, frente a los recursos de origen público (4%) y sobre los resultados obtenidos por los mismos, con el fin de verificar el cumplimiento de los planes y programas previstos y de los principios de eficiencia, eficacia, economía, equidad y valoración de costos ambientales.

Las Cajas de Compensación Familiar son responsables de rendir informe, en los términos que establezca la Contraloría General de la República, para los particulares que administren, manejen o inviertan recursos públicos.

#### **8.3.4. SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD**

Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, la inspección, vigilancia y control frente a los recursos que administran las entidades promotoras de salud de régimen contributivo y subsidiado y a las instituciones prestadoras de servicios de salud, como es el caso de la Clínica la Sagrada Familia. La Superintendencia Nacional de Salud cumple las funciones de inspección, vigilancia y control establecidas por la Ley 1122 de 2007, capítulo VII, artículo 35, sin perjuicio de las que le señalen la Constitución, la ley y demás normas especiales.

#### **8.3.5. ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

Comfenalco Quindío en calidad de prestador de servicios de salud a través de la Clínica La Sagrada Familia, tiene constituida su Asociación de Usuarios de los Servicios de Salud, la cual tiene como objetivo fundamental agrupar a las personas que utilizan los servicios de La Clínica, para velar por los derechos que tienen los usuarios de disfrutar de servicios de buena calidad, oportunidad, trato digno y humanizado, entre otros, canalizando las sugerencias e inquietudes de los usuarios a través de la Oficina de Atención al Usuario de La Clínica; buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud y la satisfacción del usuario, para lo cual, también realizan las actividades y controles que sean necesarias para el mejoramiento continuo de los servicios y de la imagen institucional.

#### **8.3.6 MINISTERIO DE TRABAJO**

Frente a las funciones de operador de la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo y como entidad generadora de empleo, Corresponde a este ministerio ejecutar acciones de inspección, vigilancia y control en materia de empleo, trabajo y seguridad social en pensiones y riesgos laborales, dentro del territorio de su jurisdicción, con el fin de garantizar el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias y convencionales, tanto en el sector público como privado.

## **8.4. INTERACCIÓN CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNO**

### **8.4.1. CONTROL INTERNO Y SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS. S. A. R.**

El Consejo Directivo y el Director Administrativo de Comfenalco Quindío han definido en la Caja la estructura del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar (SCISF) y del Sistema de Gestión del Riesgo, estableciendo también el propósito, autoridad y responsabilidad del área de Administración de Riesgos, para asegurar el cumplimiento de las normas establecidas y contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la organización, En Comfenalco Quindío, el Control Interno se define como un sistema dentro de la organización que está integrado por los objetivos estratégicos de la Caja, los métodos y procesos enmarcados en el Sistema de Gestión de la Calidad, los principios, normas, manuales y políticas de la organización, los recursos disponibles y los funcionarios de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO QUINDIO; que tienen como fin asegurar que todas las actuaciones y operaciones que realiza la entidad, estén enmarcadas en el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables, de tal forma que se garantice el cumplimiento del objeto social de la entidad, bajo la responsabilidad de todos los funcionarios de la Caja.

Complementario a lo anterior, el Sistema de Gestión del Riesgo de Comfenalco Quindío se define como una herramienta para identificar, analizar y evaluar los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la organización, con el fin de implementar acciones eficaces para reducir el impacto de los mismos, generando cultura de autocontrol.

En Comfenalco Quindío, la Auditoría Interna es una actividad que se fundamenta en criterios de independencia y objetividad de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización, ayudándola a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control interno, ética y gobierno corporativo; que tiene como misión asegurar la planificación, implementación, evaluación y mejora continua del sistema de control interno y sistema de gestión del riesgo de Comfenalco Quindío, de acuerdo a los requisitos legales y las necesidades de la caja, para garantizar la adecuada gestión de los riesgos contribuyendo a fomentar la cultura del autocontrol en la organización y propiciando el cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Estratégico de la Caja.

## **9. POTENCIAL HUMANO ASIGNADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA**

Comfenalco Quindío designará en sus funcionarios de la Alta y Media Gerencia la responsabilidad directa de cumplir y hacer cumplir en todas las actividades que realice la organización los principios del Buen Gobierno, transparencia y la Gestión Ética. Adicionalmente, todos los funcionarios tendrán la responsabilidad de cumplir dichos parámetros en todas sus actuaciones dentro y fuera de la institución.

## **10. DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA**

Todos los funcionarios de Comfenalco Quindío deberán estar dispuestos a cumplir los principios del Buen Gobierno, transparencia y la Gestión ética así como por el cumplimiento de todos los requisitos aplicables a cada servicio y establecidos por la propia organización en el marco de los principios éticos generales y el Código de Ética y Buen Gobierno.

## **11. ORIENTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERESES SECTORIALES CÓDIGO DE COMPETENCIA**

### **11.1 RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR.**

COMFENALCO QUINDIO, en su condición de integrante del Sistema de Subsidio Familiar, se abstendrá de realizar las siguientes actividades o conductas, que contrarían el buen actuar de las Cajas de Compensación Familiar frente al sistema en general, sus similares, sus usuarios reales y potenciales:

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, conforme las definiciones que al efecto establezca el reglamento emitido por el Gobierno Nacional.
3. Acuerdos para distribuirse el mercado con otras Cajas de Compensación Familiar.
4. Remuneraciones o prebendas a los empleadores o funcionarios de la empresa diferentes a los servicios propios de la Caja.
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, COMFENALCO QUINDIO se abstendrá de presentarlos en su contabilidad, 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 empresas 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.
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 de que el empleador deba afiliarse o mantenerse afiliado a la respectiva Caja de Compensación.

## **11.2 CÓDIGO ESPECIAL DE CONDUCTA DE LOS SERVICIOS TURÍSTICOS**

Con el fin de contrarrestar la explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo, Comfenalco Quindío adopta el presente Código de Conducta que deberán observar sus representantes legales, directores, administradores, empleados y contratistas vinculados a la prestación de servicios turísticos, con el fin de hacer efectivas las obligaciones contempladas en los artículos 16 y 17 de la Ley 679 de 2001, así como a prevenir las conductas tipificadas en el artículo 19 de la misma ley e igualmente que incorpore las siguientes medidas mínimas de control:

1. Abstenerse de ofrecer en los programas de promoción turística y en los planes turísticos, expresa o subrepticamente, planes de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.
2. Abstenerse de dar información a los turistas, directamente o por interpuesta persona acerca de lugares desde donde se coordinen o donde se practique explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
3. Abstenerse de conducir a los turistas, directamente o a través de terceros a establecimientos o lugares donde se practique la explotación sexual comercial de niños, niñas, así como conducir a estos a los sitios donde se encuentran hospedados los turistas, incluso si se trata de barcos localizados en Altamar, con fines de explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
4. Abstenerse de facilitar vehículos en rutas turísticas con fines de explotación o de abuso sexual con niños, niñas y adolescentes.
5. Impedir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los hoteles o lugares de alojamiento y hospedaje, bares, negocios similares y demás establecimientos en los que se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
6. Adoptar las medidas tendientes a impedir que el personal vinculado a cualquier título con la empresa, ofrezca servicios turísticos que permitan actividad sexual con niños, niñas y adolescentes.
7. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio, así como la existencia de lugares, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior de la empresa existan canales para la denuncia correspondiente ante las autoridades competentes.
8. Diseñar y divulgar al interior de la empresa y con sus proveedores de bienes y servicios, una política en la que el prestador establezca medidas para prevenir y contrarrestar toda forma de explotación sexual de niños, niñas y adolescentes en viajes y turismo.
9. Capacitar a todo el personal vinculado a la empresa, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
10. Informar a sus usuarios sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes.

11. Fijar en lugar visible para los empleados del establecimiento o establecimientos de comercio el presente Código de Conducta y los demás compromisos y medidas que el prestador desee asumir con el fin de proteger a los niños, niñas y adolescentes.

## **12 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE LOS CLIENTES**

En cumplimiento de los requisitos legales y las “Directrices en Materia de Atención a Clientes de las Cajas de Compensación Familiar” emitidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante Circular Externa 004 de 2016 ; Comfenalco Quindío establece las siguientes Políticas para la Atención de los Afiliados, Beneficiarios y Clientes en general, las cuales deberán ser aplicadas por todo el personal de Comfenalco Quindío (directo e indirecto) que tenga contacto con clientes y usuarios:

### **12.1 POLÍTICA GENERAL DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Brindar a todos los afiliados, beneficiarios y clientes en general una atención oportuna, cálida, respetuosa y amable, buscando la satisfacción de sus necesidades, de acuerdo con las ofertas de servicios de la Caja y la legislación vigente.

### **12.2 POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES PREFERENCIALES**

Todas las Sedes de Comfenalco Quindío donde se presten servicios al público, contarán con un punto de atención ubicado en un lugar visible, de fácil acceso y debidamente señalizado para la atención preferencial e inmediata a las mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, niñas, niños, adultos mayores de 65 años, discapacitados y personas de baja estatura. Dicho punto de atención, podrá atender a todos los clientes y usuarios, pero siempre priorizando la atención a los clientes de trato preferencial antes descritos.

### **12.3 POLÍTICA DE ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS**

En todas las sedes de Comfenalco Quindío se garantizará la accesibilidad a los servicios para los afiliados, beneficiarios y clientes en general; para el ingreso, tránsito y permanencia en las instalaciones de la Caja de manera segura, confortable y autónoma.

### **12.4 POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO A LOS PRODUCTOS NO CONFORMES (FALLAS DEL SERVICIO)**

En todos los servicios de Comfenalco Quindío se deberán identificar, controlar y definir oportunamente las acciones a tomar para dar tratamiento a los productos no conformes cuando se presenten fallas en los servicios, buscando garantizar el cumplimiento de la oferta de servicio y las condiciones contractuales pactadas y la satisfacción de los afiliados, beneficiarios y clientes en general.

## **13 POLÍTICAS PARA LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)**

Garantizar el correcto, adecuado y oportuno trámite de los requerimientos presentados por los clientes de los diferentes servicios de la caja de compensación de acuerdo a la normatividad vigente aplicable y a las directrices de la organización.

### 13.1 Normatividad Aplicable.

- Circular única 20081226 Título VII 2.008 Protección al Usuario y Participación Ciudadana. Supersalud
- Circular externa No 0013 del 17/08/2010 Superintendencia del subsidio familiar. Procedimiento para remitir y recibir las respuestas a las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los ciudadanos frente a la superintendencia del subsidio familiar.
- Circular externa No 0016 del 26/08/2010 de la Superintendencia del subsidio familiar. Directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación familiar
- Circular externa No 0012 del 05/05/2011 la Superintendencia del subsidio familiar. Directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación familiar
- La ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos. La presente ley tiene por objeto desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
- Decreto 2852 2013 Servicio Público de Empleo y régimen de prestaciones del mecanismo de protección al cesante
- Circular externa No 0019 del 21/11/2013 Superintendencia del subsidio familiar. Cumplimiento de las normas contenidas en el régimen de protección de datos personales - Ley 15812 de 2012, decreto 1377 de 2013.

### 13.2 Definiciones

Para la atención de los requerimientos de los clientes (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones, Derechos de Petición, etc.) la Coordinación de Servicio al cliente establece las siguientes definiciones:

- **PETICIÓN:** Solicitud o exigencia expresa de un derecho que la persona presenta.
- **QUEJA:** Percepción del cliente al recibir un mal servicio.
- **RECLAMO:** Inconformidad del cliente ante el cumplimiento de las condiciones pactadas durante la prestación del servicio, de acuerdo a la oferta del servicio.
- **SUGERENCIA:** Planteamiento de un cliente o usuario que contiene ideas y recomendaciones acerca de los servicios que recibe de la Institución.
- **INFORMACIÓN:** Conocimiento que tiene el cliente o usuario acerca de los servicios y programas que ofrece la Institución a través de los diferentes medios de comunicación.
- **DERECHO DE PETICION:** Corresponde a un derecho fundamental de todo ciudadano, que tiene como propósito, tener acceso a la información y documentos, e involucrar no solo la posibilidad de acudir ante la administración, sino que además tenga una pronta resolución.
- **FELICITACION:** Manifestación de un usuario sobre la satisfacción que experimento durante la prestación o uso de un servicio
- **CLIENTE:** Persona que recibe un producto.
- **SATISFACCIÓN:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requerimientos.
- **SERVICIO:** Capacidad de satisfacción de una necesidad o deseo.
- **CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumplen con las necesidades o expectativas establecidas, que suelen ser implícitas u obligatorias. Existe calidad si un producto o servicio cumple una serie de requisitos que eran los esperados por los usuarios del mismo.
- **PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **OPORTUNIDAD:** Momento propicio para algo convenientemente, a su tiempo y sazón. Lo que se hace o sucede en tiempo a propósito y cuando conviene.

### 13.3 Atención de Requerimientos

La Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío, ha designado como área responsable de la atención de todos los requerimientos de los clientes a Atención del usuario, la cual cuenta con las siguientes características:

**Responsable:** Coordinador de Atención al usuario.

**Accesibilidad:** Las oficinas de Atención al Usuario se encuentran debidamente señalizadas, garantizan la accesibilidad sin barreras para todas las personas y cuentan con espacios para brindar una atención cómoda, privada y agradable en las siguientes ubicaciones:

- Sede Administrativa Bloque 2 Piso 1 (calle 16 No. 15 -22)
- Clínica la Sagrada Familia piso 1 entrada principal. (Cra 15, Calle 10 Esquina)

Por otra parte en todas las áreas de servicios y sedes de la organización se tienen dispuestos buzones de sugerencias en sitios visibles para los usuarios, señalizados y con la papelería y elementos básicos para su utilización. Y todos los funcionarios de la organización se encuentran en capacidad de recibir y registrar un requerimiento por medio del aplicativo sistematizado de la entidad.

**Herramienta tecnológica:**

- Software para administración de Quejas, Sugerencias y Reclamos DARUMA.

**Horario de Atención:**

- De manera personalizada de Lunes a Viernes de 7:30 am a 12:00m y de 1:30pm a 6:00pm y las 24 horas del día por medio de la página web de Comfenalco Quindío.

**Página Web:**

[www.comfenalcoquindio.com](http://www.comfenalcoquindio.com) link contáctenos

**Teléfonos:**

- Edificio Sede 7417500 extensión 600
- Clínica la Sagrada Familia 7466262 extensión 209

**Línea gratuita:**

018000-117500

**Fax:** 7451082

**Correo electrónico:**

- [siau@comfenalco.com](mailto:siau@comfenalco.com) (Intranet)
- [quejasyreclamos@comfenalcoquindio.com](mailto:quejasyreclamos@comfenalcoquindio.com)

### 13.4 Atención preferencial

En todas las áreas donde se brinde atención a los usuarios se debe garantizar la atención preferencial a ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados y niños. Dichas áreas deben estar debidamente señalizadas y hacer referencia a este tipo de atención preferencial

### 13.5 Datos para el registro de requerimientos

Como mínimo los requerimientos de los usuarios deben contar con los siguientes datos:

- Fecha de recibo.
- El estado del trámite
- Numero consecutivo
- Nombre de la persona que firma la queja o reclamación
- Aspecto o tema principal que motivó el requerimiento
- Lugar de origen del requerimiento



- Servicio
- Régimen (contributivo, subsidiado, vinculado, otro) (Solo para salud)
- Decisión o respuesta dada

### **13.6 Políticas Generales**

- Todos los requerimientos deben ser recepcionados de manera inmediata por los diferentes medios dispuestos por la caja de compensación y remitidos a la Coordinación de Servicio al Cliente para su respectivo trámite y gestión.
- El manejo de todos los requerimientos se realizara de manera sistematizada por medio del software de la entidad con el fin de contribuir a la conservación del medio ambiente y agilizar el trámite de los procesos.
- El trámite de los requerimientos debe cumplir con lo dispuesto en el proceso de Servicio al Cliente.
- La clasificación de los requerimientos del cliente será competencia única del coordinador de servicio al cliente.
- En lo posible la respuesta a los requerimientos se debe direccionar por medio de correo electrónico hacia el cliente o entidad solicitante.
- Las respuestas remitidas a entidades o entes de vigilancia y control deben cumplir con las características de contenido, estructura, destino y requisitos de envío especificadas en las solicitudes o normatividad vigente aplicable
- Las respuestas dadas a los requerimientos debe manejar un lenguaje adecuado y respetuoso, y contener de manera clara, precisa y completa la solución o aclaración coherente al requerimiento del cliente.
- El Coordinador de Servicio al Cliente, realizará mediciones permanentes de la satisfacción de los clientes frente a la respuesta dada por Comfenalco a los requerimientos; dicho indicador de satisfacción, se dará de manera trimestral el cual hará parte del plan global de la caja.
- El informe trimestral de quejas, reclamos y sugerencias, será una entrada para el subproceso de revisión gerencial del Sistema de La Gestión de Calidad.
- Una vez al año se darán a conocer las políticas de Atención al Usuario a todas las áreas de la Caja por uno de los medios de comunicación internos.

### **13.7 Oportunidad para el manejo de los requerimientos**

- La recepción de los requerimientos del cliente debe ser en forma inmediata.
- El tiempo máximo para atender un requerimiento será de cinco (5) días hábiles, exceptuando aquellos casos en los que se requiera una investigación exhaustiva de los hechos que generaron el requerimiento del Cliente, en cuyo caso, (siempre y cuando la ley lo permita), el Coordinador de servicio al Cliente, de acuerdo a su criterio, podrá ampliar el tiempo de respuesta hasta por 8 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción del requerimiento. En todo caso, se le deberá informar al Cliente el acuso de recibido de su requerimiento y la fecha de respuesta.
- Cuando los requerimientos del cliente puedan ser respondidos directamente por la Coordinación de Servicio al cliente, la respuesta debe ser entregada máximo en tres (3) días hábiles.
- Cuando los requerimientos del cliente se deban direccionar a otra área, la coordinación de servicio al cliente, deberá realizar dicha actividad máximo en 24 horas. En ningún caso, la Coordinación de Servicio al Cliente direccionará requerimientos fuera de la organización.
- Cuando el líder de un servicio deba responder un requerimiento, éste debe ser enviado a Servicio al Cliente máximo en dos (2) días hábiles. En ningún caso se dependerá de los proveedores para dar respuesta a los requerimientos de los clientes.

- Una vez la Coordinación de Servicio al Cliente tenga la respuesta enviada por el Área Responsable del Servicio, deberá remitirla al cliente en un tiempo no mayor a un (1) día.
- En los casos excepcionales en los cuales se requiera anexar a la respuesta soportes físicos de la respuesta al requerimiento, se indicara en la respuesta la necesidad de remitir respuesta por correo físico, con los documentos requeridos.

### **13.8 Fomento de Grupos Focales de Interés**

- Con el fin de obtener información y opinión sobre los diferentes servicios que ofrece la Caja, y dando cumplimiento a circular 012 de mayo 5 de 2011 emanada de la Superintendencia del Subsidio Familiar, la caja de compensación familiar Comfenalco Quindío, realiza periódicamente Grupos Focales a los cuales se citan entre 10 y 15 personas afiliadas y no afiliadas que hayan hecho uso del servicio a evaluar, a un conversatorio que busca escuchar de manera más personalizada, las inquietudes con respecto a la calidad del servicio y al cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.
- Se cita con 10 días de anticipación al grupo de personas que participarán del grupo focal y se levanta un acta con las opiniones de los usuarios. Posteriormente se envía copia del acta debidamente firmada por los participantes al área de servicios, y si es del caso, se tomen las medidas y acciones necesarias para mejorar los aspectos tratados con el objeto de mejorar los niveles de calidad en los servicios y la satisfacción del cliente.

### **13.9 Políticas para Manejo de Buzones de Sugerencias:**

- Los buzones de sugerencias se deben revisar 3 veces a la semana por el funcionario que designe el Coordinador de Servicio al Cliente, en los tiempos establecidos garantizando cumplir con la oportunidad para el trámite de los requerimientos.
- Los requerimientos que se recojan en los buzones deben ser clasificados por el Coordinador de Atención al usuario.
- Para que un requerimiento pueda clasificarse como queja o reclamo deben cumplir con los requisitos que se tienen establecidos, debe contener todos los datos que se requieren para ser grabados en el software de quejas y reclamos.
- Una vez clasificadas estas solicitudes, las quejas y reclamos deben grabarse en el software de quejas y reclamos siempre y cuando cumplan con los requisitos.
- El direccionamiento y trámite de los requerimientos debe cumplir con los tiempos establecidos por la organización en las presentes políticas.

## **14. POLÍTICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS**

Para el establecimiento de relaciones comerciales y contractuales con proveedores y contratistas, Comfenalco Quindío tendrá en cuenta y aplicará los principios de buena fé, transparencia, eficiencia y economía, responsabilidad, confidencialidad, eficacia, planeación, igualdad, moralidad, selección objetiva, además de tener en cuenta la capacidad de pago y experiencia, información clara de las posibilidades comerciales y respeto a las marcas y propiedad industrial.

Las decisiones de contratación deberán tomarse buscando obtener el mejor beneficio para Comfenalco Quindío.

Los proveedores tienen la posibilidad de hacer negocios cuando sus productos o servicios convienen a la Caja en función de su pertinencia, precio, entrega y calidad, sin que condicionamientos subjetivos y personales de quien interviene en la decisión, puedan desvirtuar esos criterios.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo, los Directivos y en general, cualquier empleado de la Caja que tenga un interés personal en la contratación, no podrán participar de manera directa en los procesos de adjudicación a los proveedores.

Los miembros del Consejo Directivo y los trabajadores de la Caja deberán abstenerse de recibir dádivas, con el fin de inclinar su decisión para la adjudicación de algún contrato que pretenda realizar la Caja; y de igual forma, abstenerse de ofrecer dádivas, con el fin de que a Comfenalco Quindío le sea adjudicado un contrato.

#### **14.1 Competencia para Contratar**

De conformidad con el artículo 29 literales b y n de los Estatutos, la competencia para ordenar y dirigir la celebración de contratos corresponde al Director Administrativo, por lo que le corresponde: Adjudicar, celebrar, suscribir, terminar y modificar los contratos y demás actos inherentes a la actividad contractual, previo estudio del área correspondiente y la Oficina Jurídica.

Los actos y contratos cuya cuantía fuere superior a la suma anualmente determinada por la Asamblea General de Afiliados, deberán ser aprobados por el Consejo Directivo, de acuerdo a lo consagrado en los artículos 16 literal h y 25 literal m de los Estatutos Corporativos. (Actualmente 200 smmlv)

Para darle mayor agilidad a la contratación, el análisis de los contratos cuya cuantía fuere superior a la suma anualmente determinada por la Asamblea General de Afiliados, será realizado por el COMITÉ DE CONTRATACIÓN, el cual estará integrado por: Un miembro del Consejo Directivo, el Director Administrativo, el (los) Jefe (s) de la (s) Unidad (es) del área que va a celebrar el contrato y el Asesor (a) Jurídico. En caso de contratación de la Unidad Salud – Clínica la Sagrada Familia que tenga relación directa con los servicios prestados por la IPS, participará en el mismo el Gerente de la IPS.

Este comité se reunirá, previa citación y analizará los contratos. El miembro del Consejo Directivo presentará al pleno del Consejo el informe correspondiente para la aprobación por parte de este cuerpo colegiado.

#### **14.2 Conflictos de Interés**

De acuerdo a lo consagrado en el artículo 23 de la Ley 789 del 2002, para garantizar una correcta aplicación de los recursos del sistema de compensación, es deber del Director administrativo de COMFENALCO QUINDÍO o sus entidades vinculadas, informar al Consejo Directivo, aquellos casos en los cuales él o un administrador, miembro del Consejo Directivo, socio o asociados, Revisores Fiscales tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad; primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

1. Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratadas directa o indirectamente por la entidad o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
2. 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.
3. Los socios, asociados o personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la entidad o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

En estos casos, el representante legal o 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.

Los miembros del Consejo Directivo no podrán celebrar contratos con la Caja.

El Director Administrativo de COMFENALCO QUINDÍO informará a los trabajadores de la entidad o entidades vinculadas sobre el contenido de la presente disposición, y adoptará las medidas correspondientes tendientes a garantizar la publicación periódica de esta información. En particular, esta debe ser una cláusula en los diferentes contratos que celebren la entidad o entidades vinculadas, para garantizar por parte de terceros el suministro de la información.

### **14.3 Inhabilidades e Incompatibilidades para Contratar**

De acuerdo a lo consagrado en los artículos 6, 7 y 8 del Decreto 2463 de 1981, Los miembros de los consejos o juntas directivas, revisores fiscales y funcionarios de las cajas y asociaciones de cajas no podrán, durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a su cesación en las mismas, en relación con las entidades respectivas.

- a) Celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona contrato o acto alguno;
- b) Gestionar negocios propios o ajenos, salvo cuando contra ellos se entablen acciones por la entidad a la cual sirven o han servido o se trate del cobro de prestaciones y salarios propios;
- c) Prestar servicios profesionales;
- d) Intervenir por ningún motivo y en ningún tiempo en negocios que hubieren conocido o adelantado durante su vinculación.

Las anteriores prohibiciones se extienden a las sociedades de personas, limitadas y de hecho de los cuales el funcionario o su cónyuge hagan parte y a las anónimas y comanditarias por acciones en que conjunta o separadamente tengan más del cuarenta por ciento del capital social.

El cónyuge, los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad y primero civil de los funcionarios a que se refiere la disposición precedente, así como quienes con tales funcionarios tengan asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad de personas o limitada, quedan comprendidos dentro de las incompatibilidades contempladas en el artículo anterior, sin embargo, se exceptúan las personas que contraten por obligación legal o en condiciones comunes al público.

Constituye causal de nulidad la celebración de actos o contratos en contravención a los artículos 6º y 7º. Los funcionarios que en ellos intervengan o permitan su ejecución serán sancionados por la respectiva Caja o Asociación de Cajas con la pérdida del empleo, sin perjuicio de la responsabilidad civil o penal que pueda caber al infractor.

La Caja o Asociación de Cajas deberá informar a la Superintendencia del Subsidio Familiar, dentro de los diez (10) días siguientes al conocimiento del hecho su ocurrencia y la determinación adoptada.

#### **14.4 Requisitos y Procedimientos para Contratación**

Comfenalco Quindío establecerá los procedimientos y requisitos para la contratación de los servicios en el Manual General de Contratación, el cual estará acorde a la normatividad vigente, los principios y políticas establecidos en el presente código; será aprobado por el Consejo Directivo de la entidad y actualizado cada vez que se requiera de acuerdo a las necesidades de la organización.

### **15. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

#### **15.1 Políticas para Vinculación de Personal**

La vinculación del personal se realizará aplicando siempre los principios éticos de la Caja y los requisitos legales vigentes, buscando personal idóneo para cada cargo; competente en cuanto la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas.

#### **15.2 Políticas para el Desarrollo de los Funcionarios**

Comfenalco Quindío, desarrollará acciones permanentes para contribuir al desarrollo integral de sus funcionarios en las siguientes líneas de acción:

- Cultura Organizacional.
- Desarrollo de Competencias
- Bienestar Social
- Seguridad y Salud en el Trabajo

El Plan de Desarrollo de Personal se construirá de acuerdo a los resultados de las evaluaciones de desempeño y habilidades comportamentales de los funcionarios, al igual que las necesidades de los procesos y las personas de la Caja.

El Plan de Desarrollo de Personal se implementará atendiendo a los principios de racionalidad y costo beneficio, de acuerdo a las necesidades y posibilidades de la Caja, al igual que al cumplimiento de requisitos legales aplicables a cada servicio; buscando que los funcionarios tengan todas las herramientas y condiciones para contribuir, de la mejor forma, en el logro de los objetivos de la organización en un adecuado ambiente laboral que promueva su satisfacción y productividad.

#### **15.3 Políticas para Administración de Salarios**

El Consejo Directivo anualmente fijará el incremento salarial para todo el personal con vinculación directa a Comfenalco Quindío.

La administración de salarios y prestaciones sociales de Comfenalco Quindío se realizará de conformidad con los requisitos legales vigentes, respetando siempre los derechos de los trabajadores.

#### **15.4 Políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo.**

Comfenalco Quindío, desarrollará acciones permanentes para garantizar ambientes de trabajo saludables y seguros, buscando proteger, de forma razonable, a los trabajadores de los riesgos inherentes a cada labor, cumpliendo siempre la normatividad vigente en dicha materia.

El área de Gestión Humana, a través de la Coordinación de Seguridad y Salud en el Trabajo, será la responsable de establecer los procesos, procedimientos, normas y demás mecanismos o acciones para garantizar la adecuada gestión del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

## 16 POLÍTICAS DE COMUNICACIONES INSTITUCIONALES.

En Comfenalco Quindío, los procesos de comunicaciones institucionales deberán contribuir al fortalecimiento y consolidación de los servicios y programas de Comfenalco, entre afiliados y comunidad en general, garantizando que la información y los mensajes expresados a través de los medios internos y externos, sean veraces y consecuentes con la filosofía y actuación de la Caja.

La responsabilidad de las comunicaciones institucionales corresponderá al área de Comunicaciones, el cual tendrá como objetivo fundamental consolidar y proyectar la identidad corporativa de la organización a nivel interno y externo, actuando siempre en concordancia con los requisitos legales e institucionales.

## 17 POLÍTICAS DE CALIDAD EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

Comfenalco Quindío ha definido la calidad de la atención en salud como “La satisfacción de las necesidades del cliente y sus expectativas razonables obteniendo los mayores beneficios, con un mínimo riesgo a un costo razonable”

Aún cuando existen muchas definiciones de calidad todas tienen en común la satisfacción de las necesidades del cliente, y necesariamente involucran el hacer las cosas bien desde la primera vez, lograr productos y servicios con cero errores y diseñar, producir y entregar un servicio de satisfacción total para los clientes y partes interesadas.

Comfenalco Quindío, garantizará la Calidad en la Prestación de los Servicios de Salud orientando todos sus esfuerzos para que la atención en salud se desarrolle cumpliendo las siguientes características:

- **Debe ser Accesible:** Es la posibilidad de acceder en términos geográficos y económicos al servicio de acuerdo a las necesidades del usuario.
- **Oportuna:** Es la satisfacción de la necesidad en el momento justo.
- **Continua:** Debe ser permanente en el tiempo.
- **Suficiente e Íntegra:** Involucrando acciones de promoción, prevención, curación y rehabilitación.
- **Racional:** Por medio del conocimiento médico tecnológico, con criterios de lógica y optimización de los recursos.
- **Efectiva:** Donde se logre el grado máximo de mejoramiento del paciente.
- **Eficiente:** Implica una atención efectiva a unos costos razonables.
- **Eficaz:** Que aplica un saber o tecnología previamente demostrada.
- **Satisfactoria:** Que genere complacencia por la atención recibida.
- **Humanizada:** En la cual no se olviden las necesidades culturales de los usuarios.

Para COMFENALCO QUINDÍO la gente es más importante que la tecnología, por lo cual las relaciones se deben basar en la confianza, con la firme convicción de que instituciones de salud con personas de calidad producen servicios de salud de calidad.

La medición de la calidad deberá ser pertinente (es decir que sea una medida útil, y necesaria para la toma de decisiones), precisa (Que sea una medida fiel), oportuna (que permita tomar decisiones a tiempo), confiable (que mida lo que pretende medir) y económica (que tenga una buena relación costo beneficio).

Los estándares de medición de calidad surgirán de las características de la misma y lógicamente evalúan accesibilidad, oportunidad, continuidad, suficiencia, racionalidad, efectividad, eficiencia, humanización y satisfacción del usuario.

En COMFENALCO QUINDÍO, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud, trabajará con base en los parámetros anteriores, garantizando la prestación de servicios de salud de calidad a sus afiliados

Respecto al mejoramiento continuo de la calidad, Comfenalco Quindío involucrará al cliente y sus necesidades mediante la identificación permanente de aspectos susceptibles de mejorar, con el fin de establecer los ajustes necesarios y superar las expectativas de nuestros clientes y partes interesadas.

La prestación de Servicios de Salud de Comfenalco Quindío se realizara cumpliendo las siguientes premisas:

1. Realizar todas sus acciones en un estricto marco legal y dentro de los Principios Éticos y del Buen Gobierno Corporativo.
2. Proveer los recursos necesarios y suficientes para mantener y mejorar la infraestructura y el desempeño de los servicios
3. Trabajar permanentemente para mejorar la satisfacción y lealtad de los clientes, garantizando la calidad de la atención en salud a través de un enfoque sistémico de la atención médica y de mecanismos de control internos eficientes, eficaces y efectivos.
4. Fortalecer el talento humano mediante la capacitación, el mejoramiento de las competencias técnicas, espirituales y emocionales, promoviendo el compromiso, la creatividad, la participación de los colaboradores en la mejora de los servicios.
5. Mantener una relación de mutuo beneficio con los proveedores y contratistas con productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad y las normativas vigentes en materia legal, laboral, de seguridad y protección del medio ambiente.
6. Trabajar permanentemente en el fortalecimiento de una cultura de gestión integral y de mejoramiento continuo, diseñando, evaluando y ajustando su marco normativo y operativo para lograr el mejor desempeño organizacional, y el cumplimiento de su responsabilidad social empresarial.

## **17.1 Deberes y Derechos De los Pacientes**

### **17.1.1 Son Deberes de los Pacientes:**

- Procurar el cuidado de su salud y la de su comunidad (art. 49 de la Constitución)
- El paciente tiene el deber de colaborar en el cumplimiento de las normas e instrucciones establecidas en las instituciones sanitarias
- El paciente tiene el deber de tratar con el máximo respeto al personal de las instituciones sanitarias, los otros enfermos y sus acompañantes
- El paciente tiene el deber de solicitar información sobre las normas de funcionamiento de la institución y los canales de comunicación (quejas, sugerencias, reclamaciones y preguntas). Debe conocer el nombre de su medico
- El paciente tiene el deber de cuidar las instalaciones y de colaborar en el mantenimiento de la habitabilidad de las instituciones sanitarias
- El paciente tiene el deber de firmar el documento de alta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento
- Asistir oportuna y puntualmente a las citas y en los horarios acordados
- Avisar mínimo 6 horas antes si no va asistir a la consulta o procedimiento y el motivo por el cual no lo va hacer.
- Suministrar información veraz, clara, y completa sobre su estado de salud e informar al personal medico sobre las alteraciones que se presenten en su estado de salud
- Tratar con dignidad y respeto el personal que lo atienda y respetar la intimidad de los demás pacientes

- Mantener en su sitio los elementos de uso común
- Seguir los tratamientos e instrucciones que brinda el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico (tomar los medicamentos en dosis y horarios recomendados en la dieta sugerida) y acatar las disposiciones preventivas (hábitos higiénicos, cortar uñas, baño diario, lavado de dientes) para minimizar factores de riesgo
- Cancelar en tesorería cuando le corresponda a las cotizaciones y pagos obligatorios a los que haya lugar

#### **17.1.2 Son Derechos de los Pacientes:**

- El paciente tiene derecho a recibir una atención integral de sus problemas de salud, dentro de un funcionamiento eficiente de los recursos hospitalarios disponibles
- El paciente tiene derecho al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, sin que pueda ser discriminado por razones de tipo social, económico, moral e ideológico
- El paciente tiene derecho a la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso, incluido el secreto de su estancia, salvo por exigencias legales que lo hagan imprescindible
- El paciente tiene derecho a recibir información completa y continuada, verbal y escrita, de todo lo relativo a su proceso, incluyendo diagnóstico, alternativas de tratamiento, sus riesgos y pronósticos, que será facilitada en un lenguaje comprensible. En caso de que el paciente no requiera o pueda manifestarle recibir dicha información, esta deberá proporcionarse a los familiares o persona legalmente responsable
- El paciente tiene derecho a la libre determinación entre las opciones que le presente el responsable médico de su caso, siendo preciso su consentimiento expreso previo a cualquier actuación, excepto en los siguientes casos:
  - Cuando la urgencia no permita demoras
  - Cuando no seguir el tratamiento suponga un riesgo para la salud pública
  - Cuando exista imperativo legal
  - Cuando no esté capacitado para tomar decisiones en cuyo caso el derecho corresponderá a sus familiares o personas legalmente responsables
- El paciente tendrá derecho a negarse al tratamiento, excepto en el punto 5, debiendo para ello solicitar el alta voluntaria
- El paciente tiene derecho a que se le preste atención de referencia y contrarreferencia que se requiera, de acuerdo a sus necesidades (Decreto 2759 de 1991 y resolución 5261, artículos 2 y 7)
- El paciente tiene derecho a que quede constancia por escrito de todo su proceso, esta información incluye las pruebas realizadas constituyen la historia clínica
- Derecho a vigilar y controlar el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud, por parte de la IPS (Decreto 1757 de 1994)
- Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese
- El paciente tiene derecho a que no se realicen en su persona investigaciones, experimentos o ensayos clínicos sin una información sobre métodos, riesgos y fines. Será imprescindible la autorización por escrito del paciente y la aceptación por parte del médico de conformidad con los principios básicos y normas que establece la declaración de Helsinki. Las actividades docentes requerirán así mismo del consentimiento expreso del paciente.
- El paciente tiene derecho al correcto funcionamiento de los servicios asistenciales y administrativos y que a la estructura de la institución proporcione unas condiciones aceptables de habitabilidad, higiene, alimentación, seguridad y respeto a su intimidad
- El paciente tiene derecho a conocer las causas normales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de la institución y a recibir una respuesta por escrito.



## **18 POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Responsabilidad Social Empresarial de Comfenalco Quindío se enmarca dentro de las prácticas empresariales vinculadas a su sistema de gestión, encaminada a mejorar las relaciones con los diferentes grupos de interés con los que Comfenalco se relaciona.

Comfenalco Quindío, en sus actuaciones, considera las expectativas de los grupos de interés, además de los impactos económicos, sociales y ambientales derivados de la actividad empresarial.

Por lo anterior el sistema de gestión integral de Comfenalco Quindío enmarca su accionar desde su misión, visión y valores consensuados con el objetivo de hacerlos prácticos en el día a día.

Comfenalco Quindío, fiel a su misión de protección social, promoverá con sus actuaciones la Responsabilidad Social Empresarial, manteniéndose fiel a los siguientes principios:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente; y asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.
- Permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- Rechazar todas las formas de trabajo forzado y obligatorio, así como el trabajo infantil y la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.
- Apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.
- Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental; y promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables con el medio ambiente.
- Fortalecer el aprendizaje organizacional y la capacidad para ofrecer productos y servicios innovadores, a través de un diálogo fluido con los grupos de interés.
- Crear acceso a nuevos mercados, en especial como proveedores de grandes empresas enfocadas en el manejo con criterios de responsabilidad social en sus cadenas de abastecimiento.
- Posicionar la marca, la reputación y la imagen de la empresa.
- Ganar la confianza y la lealtad de consumidores responsables.
- Establecer relaciones consistentes y efectivas con sus proveedores y clientes.
- Disminuir los costos de producción a través de iniciativas sostenibles.
- Incrementar la productividad y los niveles de motivación de los trabajadores, así como mejorar el trabajo en equipo.
- Mejorar el acceso a financiación atendiendo la creciente demanda por transparencia, gestión responsable y la adopción de criterios éticos.
- Orientar sus esfuerzos a la permanencia de la empresa a través de mejores procesos de identificación y gestión de riesgos.
- Atraer y mantener las personas con los mejores talentos, y aumentar los niveles de satisfacción, pertenencia, compromiso y lealtad.
- Asegurar el cumplimiento de leyes y normas de órganos reguladores.

## **19 POLÍTICA PARA PROTECCIÓN DEL MEDIO AMBIENTE**

Comfenalco Quindío esta comprometido con la implementación de un sistema de gestión integral que incluye la responsabilidad por la protección del medio ambiente a través de la mejora continua. Lo anterior se aplica en todas las sedes de la organización y en todas las actividades para la prestación de los diferentes servicios. Comfenalco Quindío apoya sus acciones ambientales en las siguientes orientaciones:

- Prevenir las diferentes formas de contaminación, teniendo en cuenta los principales impactos ambientales originados por la prestación de los servicios de Comfenalco Quindío.
- Cumplir los requisitos legales vigentes para la protección del medio ambiente.
- Desarrollar actividades o programas para la protección del medio ambiente.
- Comunicar la importancia de proteger el medio ambiente para generar cultura sobre la materia en todas las áreas de la organización.

## **20 POLITICA GENERAL PARA EL MANEJO DE DATOS PERSONALES**

Garantizar el adecuado y correcto uso (recolección, almacenamiento, custodia, salvaguarda y gestión) de la información de datos personales que la caja de compensación utilice en el desarrollo de sus diferentes funciones y servicios de manera respetuosa y lícita de acuerdo a los requisitos legales vigentes.

Dicha política es de obligatorio y estricto cumplimiento por parte del personal vinculado a la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Quindío directa o indirectamente; el incumplimiento de la política podrá originar sanciones de tipo laboral establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo o sanciones de responsabilidad contractual por los daños y perjuicios que puedan causar a los titulares de los datos. En el caso en que no exista vínculo laboral se deberá incluir una cláusula contractual para que quienes tengan acceso a los datos se obliguen a cumplir estas políticas.

## **21 RELACIONES CON LOS AFILIADOS, USUARIOS Y PROVEEDORES**

### **21.1 Relaciones con los Afiliados**

Los Afiliados y Usuarios de Comfenalco Quindío son la razón de ser de la Organización, por tanto se deben establecer con ellos relaciones de respeto, que generen confianza y propicien la adecuada prestación de los servicios contenidos en las ofertas vigentes con la convicción de satisfacer sus necesidades y de escuchar y dar respuestas oportunas y adecuadas a sus quejas y reclamos en los casos a que haya lugar, garantizando en todo momento el cumplimiento de la oferta de servicio pactada y de los derechos de los usuarios.

Los funcionarios ofrecerán sus servicios a las personas que los necesiten, sin más limitaciones que las expresamente definidas por la organización, y se rehusaran a la prestación de sus servicios para actos que sean contrarios a la moral y cuando existan condiciones que interfieran su libre y correcto ejercicio.

### **21.2 Deberes y Derechos de las Empresas Afiliadas**

#### **21.2.1 Son Derechos de las Empresas Afiliadas:**

- Participar con voz y voto en la Asamblea General de Afiliados, conforme se consagra en la ley, los Estatutos y el presente código.
- Participar en las elecciones para Consejo Directivo, integrando las listas de elegibles, conforme se consagra en la ley, los Estatutos y el presente código.
- Ejercer el derecho de inspección, personalmente o a través de sus representantes debidamente acreditados, de los libros y demás documentos de la Caja, durante los diez (10) días anteriores a la reunión anual ordinaria de la Asamblea General de afiliados. (Parágrafo del artículo 9 de los Estatutos)
- Recibir información financiera y de actividades de la Caja, dentro de la reunión anual de la Asamblea General de Afiliados.

### **21.2.2 Son Obligaciones de las Empresas Afiliadas:**

- Cumplir fiel y lealmente los Estatutos, las decisiones de la Asamblea General de Afiliados y las reglamentaciones que dicta el Consejo Directivo.
- Aportar mensualmente a la Caja, las sumas que señale la ley, como contribuciones al Subsidio Familiar, SENA e ICBF, en las fechas que corresponda.
- Remitir, para efecto de registro de trabajadores como beneficiarios, las pruebas correspondientes, dentro del término estipulado en el numeral anterior.
- Los empleadores tienen la obligación de enviar la respectiva nómina de salarios, cuando lo solicite COMFENALCO QUINDÍO y deben permitirle la revisión de las mismas en la sede de la empresa o domicilio del patrono.
- Dar aviso a COMFENALCO QUINDÍO de toda novedad que ocurra con los trabajadores beneficiarios o personas a su cargo, que influya sobre el valor de los aportes patronales a la Caja o pago del subsidio.
- Dar estricto cumplimiento a las normas que regulan el salario mínimo.

### **21.3 PROCEDIMIENTO PARA LA EXPULSIÓN DE EMPRESAS AFILIADAS**

El Consejo Directivo de Comfenalco Quindío, en su reunión del 29 de junio de 2011, estableció el procedimiento para la expulsión de afiliados así:

**Artículo primero:** Establecer el procedimiento para la expulsión de afiliados así:

1. Cuando se comprobare la existencia de una causa grave que dé lugar a la pérdida de la calidad de afiliado, el Director Administrativo de la CORPORACION procederá a informarla al Consejo Directivo, con indicación de las pruebas recolectadas.
2. Constituyen causa grave, entre otras, las siguientes: a) El suministro de datos falsos por parte del afiliado. b) La violación de las normas sobre salario mínimo. c) Mora reincidente en el pago de los aportes. d) El envío de informes que den lugar a la disminución de aportes o al pago fraudulento del subsidio, y e) Las demás consagradas en las disposiciones legales, estatutarias o reglamentarias.
3. Se entiende que hay mora reincidente cuando el afiliado deja de efectuar el pago de aportes con destino al subsidio familiar, al Servicio Nacional de aprendizaje SENA y al INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR I.C.B.F durante dos (2) mensualidades.

El Área de Subsidios y Aportes antes de enviar la relación de empresas a expulsar al Consejo Directivo, deberá haber agotado, los siguientes pasos:

- Las empresas que presentan dos meses y más de mora, recibirán oficio firmado por la Jefe de Subsidios y Aportes solicitando el pago o el reporte de novedad notificando motivo por el cual presenta mora en los pagos.
  - Trimestralmente será enviado informe a la Superintendencia del Subsidio Familiar relacionando los aportes en mora, con el fin de que ese órgano de vigilancia envíe oficios notificando este hecho.
  - Las empresas que presentan tres y más meses en mora serán reportadas al Consejo Directivo para que determine su expulsión.
4. Conocida la información, el Consejo Directivo procederá a la expulsión del afiliado, mediante Resolución motivada y adoptada por más de la mitad de los votos, la cual será comunicada al interesado. Copia de la providencia, con la constancia de su comunicación, será remitida a la SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIOFAMILIAR, MINISTERIO DE TRABAJO, SENA E ICBF

El Consejo Directivo, antes de adoptar la decisión, podrá solicitar mayor información al Director Administrativo y si es del caso, atendiendo especiales consideraciones en relación con el afiliado incurso en mora reincidente, podrá adoptar otras medidas tendientes al recaudo de las sumas debidas, que no impliquen la desafiliación del empleador.

**Artículo Segundo:** Es entendido que la suspensión de la calidad de afiliado se presenta cuando el empleador no paga oportunamente los aportes con destino al Subsidio Familiar, al Servicio Nacional de Aprendizaje SENA y al INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR I.C.B.F.

En tales casos la Caja se abstendrá de pagar el subsidio en dinero a los beneficiarios de la prestación, pero podrá continuar prestando los servicios a los trabajadores del afiliado suspendido; así como a las personas a cargo de aquellos, durante los tres (3) meses siguientes contados a partir del día en que se incurrió en mora, mediante el pago de las tarifas vigentes al momento de solicitarse el servicio.

#### **21.4 DEBERES Y DERECHOS DE LOS EMPLEADOS Y BENEFICIARIOS AFILIADOS**

De acuerdo a lo definido en la circular 004 DE 2016 de la Superintendencia de Subsidio Familiar en cuanto directrices en materia de atención a clientes de las cajas de compensación, los deberes y derechos de los afiliados a la Caja de Compensación son los siguientes

##### **21.4.1 Derechos del Afiliado, del Beneficiario y del Cliente En General**

- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada respecto de su solicitud.
- A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones públicas.
- A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

##### **21.4.2 Deberes del Afiliado, del Beneficiario y del Cliente en General**

En virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la corporación.
- Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

## **22 RELACIONES CON LOS PROVEEDORES**

Los proveedores son una pieza clave para cualquier Organización y, por esta razón, hay que exigirles pero también respetarlos. Esto se consigue con la voluntad de ambas partes y el cumplimiento de contratos y su revisión, tendientes a la mejora continua de las relaciones. Por tal motivo para la relación con los proveedores Comfenalco Quindío parte del principio de calidad de las relaciones mutuamente beneficiosas basadas en los valores institucionales para lo cual tiene en cuenta los siguientes criterios y compromisos:

- Las relaciones con los proveedores estarán enmarcadas dentro del respeto y cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos con los mismos de acuerdo a las normas legales vigentes y las políticas de la organización.
- Comfenalco Quindío hará una amplia divulgación de sus necesidades con el fin de promover la participación equitativa de diferentes proveedores dando prioridad a los ubicados en el departamento del Quindío como mecanismo de apoyo a la empresa local y a la gestión social de la caja en el departamento.

La selección, seguimiento y evaluación de los proveedores se desarrollará teniendo en cuenta lo dispuesto por la organización en el Manual General de Compras, Manual General de Contratación, el proceso de Contratación de Red de Prestadores y Diseño del Sistema de Referencia y Contrarreferencia, y en los Criterios de Selección, Evaluación y Reevaluación de proveedores de los diferentes servicios de la Caja, Asimismo Comfenalco Quindío mantendrá un registro actualizado de sus proveedores de acuerdo a las directrices del Sistema de Gestión de la Calidad aplicables a cada uno de los diferentes servicios de la organización.

## **23 RELACIONES CON LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN**

La Gestión del capital humano es una de las más delicadas de la Organización.

En las personas es donde radica la cualidad de conciencia de forma individual y por lo tanto, es de donde procede toda la base de la Gestión Ética colectiva y la toma de conciencia individual.

Cada funcionario debe tener confianza en su proceder ético y en el de los compañeros de la Organización.

Además, el capital humano es la vía más importante de información al entorno próximo de la Caja acerca de la Gestión Ética que se viene desarrollando. Aún sin proponérselo, transmite a proveedores, clientes y a sus relaciones en general, tanto internas como externas, la confianza que proporciona el saberse integrado en una estructura que se gestiona éticamente y de la cual forma parte en la gestión de su puesto de trabajo.

Comfenalco Quindío tratará siempre a sus funcionarios con dignidad, respeto, honestidad, diálogo, transparencia, sensibilidad, buscando la igualdad de oportunidades y la conciliación de la vida laboral y familiar, así como la máxima compatibilidad de los objetivos de la Organización con los de desarrollo individual y profesional de cada individuo, teniendo presente en cada momento el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo establecido por la organización el cual a su vez es monitoreado y regulado por el Comité de Personal.

Entre los compromisos que Comfenalco Quindío mantiene con su personal, está la aceptación y cumplimiento de la legislación laboral, social y de Seguridad y Salud en el trabajo, incluida la prevención de riesgos laborales.

## **24 MEDIOS DE COMUNICACIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Comfenalco Quindío tiene definidas dentro de las actividades del Proceso de Gestión Humana las actividades de Inducción que se aplicaran a todos los nuevos funcionarios que ingresen a la empresa con el fin de apoyar

su proceso de ambientación y adaptación a la organización. Complementario a lo anterior, todos los funcionarios deberán recibir el adecuado entrenamiento en el cargo, con el fin de que conozcan el manejo de la información en el área específica de la Caja donde desarrollarán sus funciones.

De otra parte, la reinducción general de los funcionarios antiguos se desarrollará cada 2 años con el objeto de reforzar y actualizar los conocimientos generales acerca de los servicios e información general de la Caja.

El Comité de Dirección, los grupos primarios de las diferentes Unidades, Departamentos y Áreas de la Caja, el periódico interno Confidencias, la revista institucional Así Somos, la intranet, las carteleras y demás publicaciones hechas por La Caja son algunos de los medios de comunicación internos y externos que aseguran la eficaz divulgación de la información entre las áreas internas y hacia el exterior con las personas, entes y entidades interesadas.

#### **24.1 Responsabilidad por el Manejo de la Información**

Es responsabilidad de todos los empleados de la Caja, generar información clara, oportuna y veraz, y asimismo, asegurar su integridad, confidencialidad, adecuado almacenamiento, conservación y disponibilidad en los puntos de uso cumpliendo con las directrices establecidas por la organización y con las políticas de seguridad de la información de la Caja.

Ningún funcionario de Comfenalco Quindío está autorizado para revelar sin autorización expresa de la Caja a terceras personas datos relacionados con la organización o con cualquiera de los sistemas, servicios, procedimientos, procesos técnicos, industriales, comerciales o demás información que La Caja considere como reservada, y que haya conocido con ocasión del servicio que preste para esta.

#### **25. USO Y PROTECCIÓN DE LOS BIENES Y RECURSOS**

Todo bien y recurso de propiedad de COMFENALCO QUINDÍO sólo podrá ser usado por el personal a ella vinculado ya sea de forma directa e indirecta, en forma única y exclusiva, para fines empresariales.

Los equipos, muebles, enseres y herramientas colocados a disposición de los puestos de trabajo estarán bajo la responsabilidad del funcionario asignado a dicho puesto y estos deberán ser bien conservados y en caso de préstamo deberán ser restituidos en buen estado, salvo el deterioro natural ocasionado por el buen uso.

Los recursos de la Organización deben ser manejados con responsabilidad y transparencia, controlando tanto los ingresos como la racionalidad en los gastos.

#### **26. RELACIONES CON LA COMPETENCIA**

Por ningún motivo ni bajo ninguna circunstancia un empleado al servicio de Comfenalco Quindío tendrá autorización para realizar prácticas de competencia desleal en el mercado, tales como selección adversa, desviación de clientela, actos que creen confusión en la actividad mercantil, engaño a clientes o proveedores, descrédito hacia los competidores, imitación exacta y sistemática de iniciativas empresariales, aprovechamiento de ventajas competitivas ajenas, divulgación de secretos sin autorización del titular, pactos desleales de exclusividad y en general aquellos que afectan la decisión de los clientes o el funcionamiento en competencia del mercado, de acuerdo con lo establecido en las leyes vigentes.

Aquel funcionario que obre irregularmente, con fines de obtener afiliaciones a la Caja, o impedir la desafiliación de las mismas, ejerciendo cualquier presión indebida frente a los empresarios y trabajadores, representada en dádivas o prebendas que atenten contra el valor de la igualdad, incurrirá en las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y en las de tipo civil y penal establecidas en la ley.

## 27. NORMAS DE AUTORREGULACIÓN

Para la adecuada Gestión Ética en la organización, Comfenalco Quindío cuenta con diferentes normas que permiten establecer mecanismos de autorregulación en el actuar de todos sus funcionarios, con el fin de que todas las acciones de la Caja cumplan los Principios Éticos, de transparencia y Valores Institucionales. Dichas normas de autorregulación están contenidas en los siguientes documentos:

- Requisitos legales y de los entes de vigilancia y control aplicables a la organización y a cada uno de sus servicios.
- Estatutos de la entidad, los cuales están aprobados por la Asamblea General de Afiliados.
- Direccionamiento Estratégico de la Caja y Plan Estratégico (Misión, Visión, Política de Calidad, Principios Éticos, Valores Institucionales, Mapa y Objetivos Estratégicos).
- Requisitos de los clientes establecidos contractualmente y definidos por las ofertas de servicio.
- Requisitos internos de la organización, los cuales están establecidos en los manuales, políticas, reglamentos y normas internas de la Caja, dentro de las cuales, entre otras, se encuentran las siguientes:
  - Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.
  - Reglamento Interno de Trabajo.
  - Manual de Calidad.
  - Manual General de Compras.
  - Manual General de Contratación.
  - Manual de Manejo de Dinero en Efectivo.
  - Manual de Gestión Documental.
  - Manual de Créditos.
  - Programa Antifraude.
  - Políticas de Sistema de Control Interno.
  - Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (PAMEC).
  - Política de Seguridad del Paciente.
  - Políticas del Sistema de Administración de Riesgo.
  - Políticas de Mejoramiento Continuo
  - Políticas de Comunicaciones.
  - Políticas de Seguridad de la Información.
  - Políticas de Mercadeo Corporativo.
  - Políticas de Gestión Comercial.
  - Políticas de Servicio al Cliente.
  - Políticas de Responsabilidad Social Empresarial.
  - Políticas de Protección del Medio Ambiente.
  - Política de Gestión Integral.
  - Políticas de Calidad en la Prestación de Servicios de Salud.
  - Políticas de la Unidad Educación.
  - Políticas de la Unidad Servicios Sociales.
  - Políticas de la Unidad Financiera.
  - Políticas de la Unidad Subsidios.
  - Políticas de Droguerías.
- Procesos de la Organización, los cuales están identificados, documentados, implementados y en continuo mejoramiento, evaluados mediante auditorias internas de calidad e indicadores de eficacia para asegurar la correcta operación y control de la organización y la calidad en la prestación de los servicios a clientes internos, externos y grupos de interés.

La socialización de las normas de autorregulación es una función continua de todos los responsables de los procesos de la Caja con sus colaboradores, especialmente en los procesos de entrenamiento en el cargo; y del área de Gestión Humana en las actividades de inducción y reinducción.

La aplicación de todas las normas de autorregulación es responsabilidad de todos los funcionarios de la organización y liderada por los responsables de los procesos de la Caja.

La evaluación del cumplimiento de las normas de autorregulación es competencia de cada responsable de proceso y las áreas de Auditoría Integral (Control Interno), Mejoramiento Continuo, Gestión Humana, Asesoría Jurídica y Seguridad y Salud en el Trabajo en lo que respecta a cada una de ellas.

### **27.1 SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS**

Comfenalco Quindío realiza la evaluación y control a sus directivos y funcionarios mediante a aplicación de los mecanismos de vigilancia, control y mejoramiento continuo propios de la organización tales como:

### **27.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

Definido como un sistema dentro de la organización integrado por los objetivos del Plan Estratégico Comfenalco Quindío, los métodos y procesos enmarcados en el Sistema de Gestión Integral, los principios, normas, manuales y las políticas de Comfenalco Quindío, que tiene como fin procurar que todas las actuaciones y operaciones que realiza la entidad, estén enmarcadas en el cumplimiento de los requisitos legales y bajo las directrices de la Dirección.

El control interno, cumplirá como objetivo general realizar el control del correcto funcionamiento ético - moral, transparente, profesional y productivo de todas las dependencias de COMFENALCO QUINDÍO, teniendo en cuenta sus funciones, políticas, normas, procesos y procedimientos que rigen a cada una de estas dependencias.

### **27.3 . SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS**

Comfenalco Quindío ha desarrollado y establecido un programa para la implementación de la gestión del riesgo en todos los procesos de la organización mediante la aplicación del proceso de Administración del Riesgo, el cual implica la determinación del contexto de la gestión del riesgo, la identificación, análisis, evaluación y tratamiento de los riesgos, así como el monitoreo y revisión de los mismos y la comunicación y consulta en todas las áreas de la organización. De igual forma ha desarrollado y aplicado mecanismos de revisión continua de los riesgos para asegurar que la implementación y la política de gestión del riesgo son pertinentes a medida que las circunstancias cambian con el tiempo y poder revisar las decisiones previas frente a la gestión de los riesgos, con el ánimo de implementar acciones de mejora continua del sistema y generar una cultura de autocontrol.

### **27.4 AUDITORIAS INTERNAS DE CALIDAD**

Comfenalco Quindío lleva a cabo a intervalos planificados auditorías internas para evaluar la conveniencia, adecuación y eficacia del sistema de gestión de la calidad e identificar oportunidades de mejora en todos los procesos de la Caja determinando si cada uno de ellos cumple con los siguientes requisitos:

- Es conforme con las disposiciones planificadas del sistema, las políticas de la organización, con los requisitos de la NTC ISO 9001, NTC 5555, NTC 5581, NTC 5666, NTC 5133, NTS-TS 002, Resolución 444 de 2008 Buenas Prácticas de Elaboración, Resolución 12580 de 2011 BPM para producción de Aire Medicinal en sitio por Compresión, legislación aplicable al Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo



y demás normas y reglamentación aplicable al Sistema de Gestión Integral, servicios y procesos de la Caja de Compensación.

- Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz, buscando oportunidades de mejora.

En Comfenalco Quindío, los responsables de las áreas o procesos auditados implementan las acciones necesarias para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento para Administración de Acciones Correctivas, Preventivas y de Mejora, donde se incluye las actividades de seguimiento a las acciones que se desprenden de las auditorías de calidad, incluyendo la verificación de la eficacia de las mismas y el informe de los resultados de la verificación.

## **27.5 EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO**

Comfenalco Quindío ha diseñado e implementado un proceso de Evaluación de Desempeño para todos los funcionarios directos de la Caja, con el fin de garantizar el desarrollo de las Competencias a nivel técnico laboral y comportamental; y el mejoramiento continuo del Talento Humano de Comfenalco Quindío, en función del cumplimiento de los objetivos de cada cargo, los objetivos estratégicos, las necesidades de los servicios y los requisitos legales vigentes. El resultado de la evaluación de desempeño constituye uno de los insumos fundamentales para la construcción del Plan de Desarrollo de Personal como se indicó anteriormente

## **27.6 APLICACIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO**

El Comité de Personal cumple y hace cumplir las normas internas definidas en el Reglamento Interno de Trabajo, respetando los derechos de los trabajadores en el marco de la legislación vigente.

## **28. MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN DESDE EL LIDERAZGO**

La Alta Dirección de Comfenalco Quindío establece los procesos de comunicación apropiados dentro de la organización y se asegura de que la comunicación se efectúa considerando la eficacia de su sistema de gestión, informando continuamente a los funcionarios sobre los resultados de la organización a través de los medios internos tales como el Periódico Interno “Confidencias” y diversas comunicaciones internas formales, las cuales son tramitadas de acuerdo a lo establecido en el proceso de Gestión Documental.

De otra parte, Comfenalco Quindío se apoya en la tecnología a través de la intranet de la organización, la cual es la principal herramienta para las comunicaciones internas, permitiendo la publicación de información de interés general para los funcionarios de la Caja y la agilidad de la comunicación vía correo electrónico.

## **29 CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL**

La Revisoría Fiscal, mediante el cumplimiento de sus funciones garantiza el cumplimiento de la normatividad vigente en todas las áreas de la organización de acuerdo a su competencia.

## **30 RELACIONES CON REVISORIA FISCAL E INSTANCIAS RELACIONADAS**

El Revisor Fiscal ejercerá las funciones propias de su cargo, en especial las consagradas en el artículo 31 de los Estatutos de la Corporación, en concordancia con el artículo 49 de la Ley 21 de 1982, como se indicó anteriormente.

### **31 SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

Como un mecanismo para promover la transparencia en la organización, las buenas relaciones entre sus funcionarios, proveedores, entes de vigilancia y control, comunidad afiliada y no afiliada y en general todos sus grupos de interés, Comfenalco Quindío, a través de la Dirección Administrativa con el apoyo del Comité de Dirección establece los mecanismos de prevención y solución de conflictos cuando éstos se presentan, actuando siempre de acuerdo al Código de Ética y Buen Gobierno, los Principios Éticos, el Programa Antifraude y los Valores Institucionales, las normas internas establecidas y los requisitos legales vigentes.

Para garantizar lo anterior, Comfenalco Quindío cuenta con los canales de comunicación adecuados internos a través de la oficina de Gestión Humana y externos a través de la oficina de Atención al Usuario, donde se atienden todas las solicitudes de este tipo.

Las situaciones relacionadas con acoso laboral son gestionadas por medio del Comité de Convivencia Laboral.

### **32 PROCESOS E INSTANCIAS PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DE LAS POLÍTICAS DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y ETICA INSTITUCIONAL - ESTANDARES DE SEGUIMIENTO**

Para hacer seguimiento al cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno en la organización, El Comité de Dirección de Comfenalco Quindío realizará cada 2 años el Diagnóstico del Clima Ético de la entidad con el fin de realizar un análisis sobre la percepción del estado de avance y solidez de los principios éticos y los valores institucionales de que trata la Gestión Ética en la Entidad, para establecer las acciones pertinentes para mejorar continuamente.

Comfenalco Quindío realiza el control de la gestión del Código de Ética y Buen Gobierno mediante la medición, y análisis de los siguientes indicadores así:

- Indicador de Diagnóstico del Clima Ético de la entidad para medir los resultados internos de la gestión ética. El cual se medirá cada 2 años mediante el diseño y la aplicación de un instrumento de diagnóstico de la gestión ética.
- Indicador de satisfacción del cliente externo para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios
- Indicador de Satisfacción del Cliente Interno para medir la percepción que tienen los clientes internos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de las diferentes áreas de la organización y la prestación de sus servicios.
- Indicadores de Seguimiento y Medición de todos los procesos con los cuales el Sistema de Gestión de Calidad evalúa y monitorea la eficacia del mismo y la adecuación al cumplimiento de los requisitos legales, de los clientes, del sistema y de la organización, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores y su frecuencia de medición y análisis están definidos en los procesos del Sistema.

### **33 VALORACIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE LA ENTIDAD**

El código de ética fue construido con base en la información recopilada de las diferentes fuentes ya mencionadas, dentro de las cuales se destacan los resultados de la Evaluación de Competencias y Valoración del Clima Ético de la organización, toda vez que la metodología e instrumentos establecidos permite evaluar los comportamientos de los funcionarios para analizar la percepción del estado de avance y solidez de la aplicación día a día de los principios, valores y prácticas éticas de que trata la Gestión Ética y el Buen Gobierno en la Entidad, enmarcados en las siguientes variables:

- Principios y valores éticos personales
- Principios y valores éticos en la entidad
- Liderazgo de los directivos en la gestión ética
- Relaciones con los funcionarios
- Relaciones con los contratistas y proveedores
- Relaciones con la comunidad
- Relaciones con el medio ambiente
- Construcción y aplicación del referente ético

Dichas variables están directamente relacionadas con los principios éticos y valores institucionales, suministrando información a la alta dirección de la organización sobre las debilidades en dichos aspectos para definir acciones de mejoramiento con el fin de establecer el conjunto de acciones comunicativas y pedagógicas que dan respuesta a las deficiencias manifiestas en la Valoración del Clima Ético de la Entidad.

La Valoración del Clima Ético de la Entidad se realiza cada 2 años.

### **34 MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO**

Con el objeto de difundir y divulgar el presente código entre los funcionarios de la organización Comfenalco Quindío hará provecho del proceso de reinducción a todos los funcionarios, el cual se desarrolla cada 2 años y publicará el contenido del mismo en la intranet por medio del software del sistema de gestión de la calidad para asegurar la permanente disponibilidad y el acceso para la consulta de todos los funcionarios de la organización.

Una vez elaborado, el Código de Ética se aprobó por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación.

#### **Nota de Vigencia:**

1. El presente Código de Ética y Buen Gobierno fue aprobado mediante acta ordinaria de Consejo Directivo número 006 de 2003 del 25 de Junio de 2003.
2. Actualizado y aprobado mediante acta ordinaria de Consejo Directivo No. 005 de 2011 del 27 de mayo de 2011
3. Actualizado y aprobado mediante acta ordinaria de Consejo Directivo No. 012 de 2011 del 19 de diciembre de 2011
4. Actualizado y aprobado mediante acta ordinaria de Consejo Directivo No. 008 de 2012 del 31 de agosto de 2012
5. Actualizado y aprobado según consta en acta ordinaria de Consejo Directivo No. 003 del 28 de marzo de 2014.
6. Actualizado y aprobado según consta en acta ordinaria de Consejo Directivo No. 012 del 16 de diciembre de 2016.

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Monica Patricia Tabares Llano Asesor Jurídico	Julian Salazar Arias Director Administrativo	Ivan Dario Alzate Marin Líder de Planeación y Estrategia Corporativa

Ivan Dario Alzate Marin @ 2016-12-27, 18:09:55