

	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD DOCUMENTO ESPECÍFICO CÓDIGO DE ÉTICA Y DE INTEGRIDAD	Código: CO-GHU
		Fecha: Mayo de 2021
		Versión: 1

1. OBJETIVO

Orientar el comportamiento de la Organización en general y de sus colaboradores en particular, mediante la divulgación y apropiación de la Visión, la Misión, Los Principios y Valores y las Políticas Corporativas.

2. CONTENIDO

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO DEL TOLIMA “COMFENALCO” CÓDIGO DE ÉTICA Y DE INTEGRIDAD

TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO PRIMERO: PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Capítulo 1: Naturaleza de la Caja

Capítulo 2: Misión

Capítulo 3: Visión

Capítulo 4: Objetivos de calidad

Capítulo 5: Política de calidad

Capítulo 6: Principios Corporativos

Capítulo 7: Valores Corporativos

TÍTULO SEGUNDO: PLATAFORMA ÉTICA

Capítulo 1: Presentación

Capítulo 2: Objetivo

Capítulo 3: Alcance

Capítulo 4: Implementación

Capítulo 5: Principios Éticos

Capítulo 6: Conductas Prohibidas

Capítulo 7: Compromiso

TÍTULO TERCERO: DIRECTRICES ÉTICAS PARA GRUPOS DE INTERÉS

Capítulo 1: Consejo Directivo

Capítulo 2: Talento Humano de la Corporación

Capítulo 3: Afiliados

Capítulo 4: Usuarios

Capítulo 5: Proveedores y Contratistas

Capítulo 6: Medios de Comunicación

Capítulo 7: Medio Ambiente

Capítulo 8: Organismos de Control

TÍTULO CUARTO: CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD

Capítulo 1: Instancias

Capítulo 2: Proceso

TÍTULO QUINTO: DIVULGACIÓN, REFORMA Y VIGENCIA

Capítulo 1: Divulgación

Capítulo 2: Reforma

Capítulo 3: Vigencia

TÍTULO PRIMERO:

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CAJA

CAPÍTULO PRIMERO: NATURALEZA DE LA CAJA

La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima “**COMFENALCO**”, es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil, cumple funciones de seguridad social, de administración de recursos en el Sistema de Protección Social Integral y de prestación de servicios en el Sistema General de Seguridad Social de Salud, se halla sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley.

Los sistemas de protección social y seguridad social, a los que pertenece la Caja, se constituyen como el conjunto de políticas públicas orientadas a disminuir la vulnerabilidad y a mejorar la calidad de vida de los Colombianos, especialmente de los más desprotegidos, con programas sociales enfocados a permitir acceso en condiciones de calidad y oportunidad a diferentes bienes y servicios básicos.

CAPÍTULO TERCERO: MISIÓN

Mejorar la calidad de vida de nuestros afiliados y comunidad en general a través de la prestación efectiva de servicios y programas sociales.

CAPÍTULO SEGUNDO: VISIÓN

Seremos la Caja de Compensación Familiar líder con reconocimiento nacional en la prestación de servicios sociales y programas complementarios, innovadores que crece con el bienestar de sus afiliados y comunidad en general.

CAPÍTULO QUINTO: POLÍTICA DE CALIDAD

La Política de Calidad de Comfenalco Tolima es satisfacer oportunamente a los usuarios, mediante la prestación de servicios integrales que mejoren su calidad de vida, a través de procesos eficaces; cumpliendo con los requisitos para la mejora continua del Sistema de Gestión de Calidad, apoyados en un talento humano idóneo que trabaja en equipo, manteniendo el liderazgo en la región.

CAPÍTULO CUARTO: OBJETIVOS DE CALIDAD

Cumplimiento de la política de calidad, el cumplimiento de los requisitos del cliente y de los servicios y /o productos, identificando oportunidades de mercado y mejora, así:

- Satisfacer a los usuarios en la prestación del servicio, de acuerdo con el Plan Estratégico Corporativo.
- Garantizar la oportunidad en la prestación de los servicios.

- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos.
- Fortalecer las competencias laborales de acuerdo con los Manuales de Competencias y Responsabilidades de cada cargo.
- Mejorar el clima laboral de los trabajadores de la Caja.
- Cumplir con las coberturas proyectadas.
- Fortalecer la presencia institucional en la Región.

CAPÍTULO SEXTO: PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Son las creencias básicas sobre las formas correctas para desempeñarse laboralmente en la Caja, que se constituyen en premisas y normas rectoras de todas las actuaciones del talento humano, sin que sean susceptibles de negociación ni de transacción.

Los Principios Corporativos de Comfenalco Tolima, asumidos de manera consciente y responsable por todo el talento humano de la Caja, son:

- **Liderazgo:** implica un compromiso consciente por parte de la Caja, mediante el cual crea, implementa y mantiene, una cultura corporativa que optimiza el desempeño financiero, la práctica ética, la contribución social y el impacto ambiental, que maximiza el valor creado para los diferentes grupos de interés.
- **Transparencia en los procesos:** actuaciones abiertas, de conocimiento general y de acceso a las partes interesadas; con información completa, veraz y oportuna. Todo ello, en el marco de la eficiencia en el manejo de los recursos parafiscales, en beneficio de la población afiliada. El desarrollo de este principio de transparencia implica dar a conocer el proceso y los resultados de la gestión en forma clara, veraz y oportuna; Poner a disposición de los diferentes grupos de interés información clara, completa, veraz y oportuna sobre la gestión y rendir cuentas sobre la ejecución de los recursos y demás aspectos correspondientes, a los organismos de control y demás autoridades que así lo soliciten.
- **Competitividad:** es la tenacidad, persistencia, y virtud para desarrollar con altos estándares el servicio, mediante procesos eficientes orientados a mejorar la calidad de vida de los afiliados y comunidad en general.
- **Innovación:** resultado de procesos creativos y novedosos para la mejora continua del servicio, y de esa forma superar las expectativas de los usuarios. Predisposición a emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados, sin necesidad de un requerimiento externo que lo empuje y apoyado en la autorresponsabilidad y en la autodirección.
- **Trabajo en Equipo:** capacidad para responder con calidad, por una meta común mediante la distribución armónica y coherente de roles y funciones. Apoyo mutuo y de colaboración dentro de los equipos de trabajo, con el fin de reducir esfuerzos y maximizar beneficios.
- **Servicio:** buena y permanente disposición de atender con calidad, oportunidad, y pertinencia, para comprender y satisfacer con excelencia las necesidades, contexto y requerimientos de los usuarios afiliados, cliente interno y comunidad en general en el marco de la promesa que se hace en el portafolio de la Caja.

CAPÍTULO SÉPTIMO: VALORES CORPORATIVOS

Son las cualidades y creencias que vienen anexadas a las características de cada individuo y que se exigen del talento humano de la Corporación, como línea rectora de su comportamiento, y de sus decisiones en el marco del desempeño laboral.

Los Valores Corporativos de Comfenalco Tolima, interiorizados de manera consciente y responsable por todo el talento humano, son:

COMPROMISO: asumir como propios los objetivos y metas corporativas, de modo que se reconozca cada persona integrante del equipo de trabajo de la Caja como miembro activo del Sistema de Subsidio Familiar.

El valor del Compromiso implica ejecutar, entre otras acciones, las siguientes:

- Ser consciente de la importancia del rol que se desempeña.
- Entender el valor de las tareas y responsabilidades.
- Estar dispuesto siempre a comprender y ponerse en la situación del otro
- Escuchar, atender y orientar a quien lo necesite.
- Interactuar con el usuario sin distracciones.
- Prestar un servicio ágil, amable, integral y de calidad.
- Entender el trabajo como una oportunidad que dignifica y enorgullece.

El valor del compromiso implica no ejecutar, entre otras, las siguientes acciones:

- Trabajar con actitud negativa afectando la productividad o el servicio.
- Realizar la labor como “un favor”
- Asumir la labor como una imposición
- Ignorar las necesidades e inquietudes de los usuarios

RESPECTO: Reconocer, valorar y tratar de forma digna a todas las personas, con sus debilidades y fortalezas, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición. Legitimación del otro en sus derechos, deberes y diferencias culturales, sociales y de pensamiento.

El desarrollo del valor Respeto, implica, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Atender con amabilidad, equidad e igualdad a todas las personas en todas las situaciones, a través de las palabras, gestos y actitudes.
- Permanecer abierto al diálogo y a la comprensión, a pesar de tener perspectivas y opiniones diferentes.

El desarrollo del valor Respeto, implica, entre otras, no ejecutar las siguientes acciones:

- Actuar de manera discriminatoria o grosera o hiriente.
- Basar decisiones en presunciones, prejuicios, o estereotipos.
- Agredir, maltratar o ignorar a compañeros de trabajo, afiliados o usuarios en general.

TOLERANCIA: comprender, respetar y actuar conforme a esa comprensión respecto de las diferencias de cada persona, sin que esa diferencia se convierta en argumento discriminatorio.

El valor de la tolerancia implica la ejecución, entre otras, de las siguientes acciones:

- Escuchar ideas diferentes y valorarlas como elementos de aporte
- Aceptar la diferencia sin prejuicios

El valor de la tolerancia implica la no ejecución, entre otras, de las siguientes acciones:

- Imposición de criterios sin atender otros argumentos e ideas
- Rechazar ideas o propuestas sólo por la persona de quien provienen
- Entorpecer la labor de alguien, sólo por no coincidir con su forma de ser, pensar, sentir o actuar.
- Ignorar, perseguir o atacar una persona por su pensamiento o condición diferente.

HONESTIDAD: actuar siempre con fundamento en la verdad, decencia y honor, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, manteniendo la conciencia limpia,

El desarrollo del valor Honestidad, implica, entre otras, ejecutar las siguientes acciones:

- Decir siempre la verdad
- Aceptar y reconocer el error
- Buscar orientación cuando se tienen dudas frente a la acción o la forma en que debe ejecutarse
- Facilitar el acceso a la información completa, veraz, oportuna y comprensible.
- Poner en conocimiento las faltas y delitos que se conocen.
- Apoyar, promover y participar en los espacios institucionales.
- Ser coherente entre lo que se piensa, se dice y se hace en la búsqueda del bien común.
- Cuidar y respetar lo que no nos pertenece.

El desarrollo del valor honestidad, implica no ejecutar, entre otras, las siguientes acciones:

- Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos irregularmente.
- Aceptar incentivos, o cualquier tipo de dádivas irregulares, por dejar de ejecutar la función a la que se está obligado o por no hacer lo que es propio.
- Usar indebidamente los recursos de la Caja para beneficio personal o de terceros.
- Obrar descuidadamente con la información o en la gestión a cargo.

RESPONSABILIDAD: Capacidad de desarrollar con competitividad, destreza, pertinencia y diligencia las funciones y para asumir las consecuencias de los propios actos u omisiones, implementando acciones para corregirlos.

El valor Responsabilidad implica ejecutar, entre otras acciones, las siguientes:

- Usar adecuadamente los recursos, de acuerdo con su naturaleza y destinación.
- Cumplir con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral.
- Asegurar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio.
- Ejecutar la labor de manera proactiva y con iniciativa para el mejoramiento continuo de los procesos.
- Tomar decisiones basadas en información y evidencias verificadas y confiables.

El valor de la responsabilidad implica no ejecutar, entre otras, las siguientes acciones:

- Desperdiciar los recursos de la Caja o destinarlos a un fin diferente.
- Postergar decisiones y actividades en el marco del desarrollo funcional.
- Demostrar desinterés por las actividades laborales y por los resultados de los procesos.
- Evadir, excusarse, justificarse, buscar pretextos o eludir compromisos funciones y responsabilidades.

SENTIDO DE PERTENENCIA: cuando los motivos institucionales coinciden con los reales de trabajo del talento humano, demostrando arraigo, sensibilidad y confianza frente al quehacer de la Corporación.

El valor del sentido de pertenencia implica la ejecución, entre otras, de las siguientes acciones:

- Cuidar los bienes, recurso y elementos de la Corporación
- Valorar, respetar y participar en las actividades que realiza la Caja
- Responder con buena disposición a situaciones en las que se requiere apoyo, así no se trate de una obligación laboral.
- Dar todo de sí para el logro de la misión y visión institucionales.

El valor del sentido de pertenencia implica la no ejecución, entre otras, de las siguientes acciones:

- Dañar con acciones o de palabra, la imagen corporativa
- Mostrar indiferencia respecto a las actividades institucionales
- Ejecutar acciones que se convierten en obstáculo para el logro de las metas estratégicas y tácticas de la Caja.

TÍTULO SEGUNDO: **PLATAFORMA ÉTICA**

CAPÍTULO PRIMERO: PRESENTACIÓN

El Código de ética e integridad describe los parámetros éticos que deben orientar el actuar del talento humano de la Caja y demás partes interesadas, constituyendo una herramienta para el aseguramiento de la gestión ética; teniendo en cuenta que su aplicación requiere el total y activo compromiso, reflejado en el íntegro actuar.

Es un documento guía, con enfoque preventivo, que aplica frente al diario y continuo desarrollo de las actividades que se realizan para cumplir la Misión y alcanzar la Visión Corporativas. Exige acciones íntegras, eficientes y efectivas de los procesos, una legitimidad y credibilidad de la Corporación y de su talento humano frente a su entorno; para alcanzar una sana convivencia, una convicción profunda de servicio, y calidad en los procedimientos, productos y servicios de la Caja para satisfacer a los clientes internos, externos y partes interesadas.

Ello, en el entendido que prestar servicios en una Caja de Compensación Familiar, requiere y demanda un especial actuar, un deber-ser especial con el más alto sentido de la responsabilidad y la calidad, no sólo por el manejo de recursos parafiscales, sino por la naturaleza de la población a la que se le presta el servicio.

CAPÍTULO SEGUNDO: OBJETIVO

Establecer de modo transparente las pautas que trazan la expectativa del comportamiento del talento humano de la Caja, generando un estilo de dirección unificado, propiciando la confianza interna, incrementando la credibilidad y fortaleciendo la cultura poderosa del servicio; para lograr eficiencia, transparencia y efectividad en los procesos, y con ello, garantizar el cumplimiento de la misión de Comfenalco en términos de mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y usuarios.

CAPÍTULO TERCERO: ALCANCE

La observancia de las estipulaciones del Código de ética e integridad, son de obligatorio cumplimiento en todas las actividades y actuaciones, por parte de todos los trabajadores vinculados laboralmente a la Caja en el lugar donde se encuentren, de los aprendices y practicantes, de los contratistas y terceros intervinientes, y demás partes interesadas, de conformidad con lo exigible a cada uno.

CAPÍTULO CUARTO: IMPLEMENTACIÓN

La implementación del Código de ética e integridad corresponde a todas las partes interesadas, de acuerdo con los deberes que les corresponden; especialmente a los líderes, quienes deberán ejercer acciones concretas para garantizar su cumplimiento.

Cualquier persona que perciba una posible violación al código de ética e integridad, deberá ponerla en conocimiento de manera formal, para que la Administración actúe como corresponde, no sólo para corregir la situación, sino para evitar que se repita.

CAPÍTULO QUINTO: PRINCIPIOS ÈTICOS

Los principios que rigen la actividad de la Caja, son:

- Principio de Responsabilidad Social: generar y ejecutar políticas reales de gran impacto social, económico y ambiental, de modo que sean equitativas con las heterogéneas necesidades de la población afiliada y usuaria.
- Principio de protección de los recursos parafiscales: correcta administración y ejecución de los recursos del 4%, de conformidad con los parámetros legales y reglamentarios vigentes, para el beneficio del interés general de la comunidad afiliada y beneficiaria.
- El interés general prevalece sobre el interés particular: Para alcanzar la misión Institucional, observamos y aplicamos la prevalencia del interés general y del bien común, anteponiéndolo a intereses particulares.
- Gestión administrativa con resultados positivos y visibles para los afiliados y usuarios.
- Principio de legalidad: Los bienes, recursos y actividades de la Caja están destinados y orientados, respectivamente, en el marco legal y reglamentario y por ello, se rinden informes de la gestión a los organismos de control y demás autoridades correspondientes.
- Principio del debido proceso: en todas las actividades se respetan los derechos de las partes interesadas, de acuerdo con las estipulaciones normativas previas aplicables.
- Principio de no discriminación: tratamiento justo, equitativo e igualitario en las mismas condiciones, sin distinción, basado en elementos propios de la persona como su religión, condición económica, categoría social, entre otros.

- Principio de trabajo en equipo: trabajo armónico para garantizar la efectividad de la gestión institucional, con distribución de roles buscando con efectividad un propósito común.
- Principio de dignidad humana: respeto a cada persona por el sólo hecho de ser único e irrepetible.
- Principio de solidaridad: de conformidad con la esencia del sistema del subsidio familiar, la definición de políticas y ejecución de estrategias deben encaminarse a subsidiar los afiliados de categorías A y B, como población objetivo por contar con menores ingresos.
- Principio de oportunidad y soluciones integrales: cumplimiento de términos legales y reglamentarios, ofreciendo al usuario afiliado, beneficiarios y comunidad en general, soluciones integrales que conlleven la totalidad de la información y así garantizar la toma de decisiones en el marco de la mejor opción.
- Principio de mejoramiento de la calidad de vida de los afiliados y usuarios, mediante la prestación efectiva de servicios de calidad.
- Principio de Legalidad: La Corporación promoverá entre sus empleados y todos sus grupos de interés el respeto permanente e inobjetable por la legalidad, así como el total rechazo hacia conductas que van en contra de la ley, entre éstas las asociadas a LA/FT.
- **CONFENALCO TOLIMA** acata irrestricta e inobjetablemente la normativa relacionada con la administración del riesgo en contra del lavado de activos y financiación del terrorismo que le sea aplicable, expedida tanto por el legislativo como por los entes de control y vigilancia del estado que correspondan.

CAPÍTULO SEXTO: CONDUCTAS PROHIBIDAS

La Caja se abstendrá de realizar las actividades o conductas que se relacionan a continuación, siendo procedente la imposición de sanciones personales a quienes las violen, a más de las sanciones institucionales conforme lo previsto en la Ley 789 de 2002.

- Políticas de discriminación o selección adversa en el proceso de adscripción de afiliados u otorgamiento de beneficios, sobre la base que la Caja debe ser totalmente abierta a los diferentes sectores empresariales. Basta con la solicitud y paz y salvo para que proceda su afiliación.
- Operaciones no representativas con cantidades vinculadas.
- Remuneraciones o prebendas a los empleadores o empleados de cualquier empresa, diferentes a los servicios propios de la Caja.
- Devolución, reintegro o cualquier tipo de compensación de aportes a favor de una empresa con servicios o beneficios que no se otorguen a las demás 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.
- Incluir como objeto de promoción la prestación de servicios en relación con bienes de terceros frente a los cuales, los afiliados, no deriven beneficio.

- Cuando se trate de la administración de bienes públicos, la Caja se abstendrá de presentarlo sin la debida referencia a su naturaleza, precisando que no es un bien de la Corporación.
- Ofrecer u otorgar dádivas o prebendas en relación con servicios de la Caja a personal de empresas no afiliadas, a excepción de las acciones que se tengan como propósito presentar las instalaciones, programas o servicios.
- Ofrecer servicios que no se encuentren efectivamente en el portafolio de operación frente a los afiliados.
- 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 realizará en un plazo no superior a 60 días a partir de la solicitud.
- Ejercer frente a los empleadores cualquier tipo de presión indebida con el objeto de obtener la afiliación a la Caja o impedir su desafiliación.
- Ejercer actuaciones que impliquen abuso de posición dominante, realización de prácticas comerciales restrictivas o competencia desleal en el mercado de las Cajas de Compensación Familiar.
- Las conductas que sean calificadas como práctica no autorizada o insegura por la Superintendencia del Subsidio Familiar.
- Incumplimiento de las apropiaciones legales obligatorias para los programas de salud, vivienda de interés social, educación, jornada escolar, atención integral a la niñez y protección al desempleado.
- Incumplimiento de la cuota monetaria de subsidio en dinero, dentro de los plazos establecidos para tal efecto.
- Excederse del porcentaje autorizado para gastos de administración, instalación y funcionamiento durante dos ejercicios contables consecutivos, entendiéndose estos como aquellos que se determinen conforme a las disposiciones legales.
- 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 suspensión de servicios como consecuencia de la mora en el pago de los aportes.

CAPÍTULO SÉPTIMO: COMPROMISO

La Caja de Compensación Familiar de Fenalco del Tolima COMFENALCO, su equipo directivo y todo el talento humano que la integra, se compromete a orientar todas sus actuaciones al cumplimiento de la Misión, Visión, Política y Objetivos de calidad, principios y valores corporativos y en general, todos los postulados del Código Ético y de integridad.

TÍTULO TERCERO: **DIRECTRICES ÈTICAS PARA GRUPOS DE INTERÈS**

Los grupos de interés de la Caja son aquellos colectivos de personas y organizaciones con los cuales interactúa en el ejercicio de su función administrativa; y las directrices éticas son orientaciones del relacionamiento con ellos y por parte de ellos, que buscan generar coherencia entre los postulados del código de ética e integridad y las prácticas en el quehacer diario.

Los grupos de interés para la Caja son:

- Consejo Directivo

- Talento Humano de la Corporación
- Afiliados
- Usuarios
- Proveedores y contratistas
- Ciudadanía en General
- Medios de Comunicación
- Medio Ambiente
- Organismos de Control

CAPÍTULO PRIMERO: CONSEJO DIRECTIVO DE LA CAJA

El talento humano de la Caja, especialmente el equipo directivo, asume con compromiso la responsabilidad de cumplir con las políticas y directrices establecidas por el Consejo Directivo, como máxima autoridad ejecutiva de la Corporación, así como con los términos de las autorizaciones y aprobaciones emanadas de dicho órgano colegiado.

De conformidad con lo establecido en los estatutos de la Caja:

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. Esta prohibición se extiende a los funcionarios de las Asociaciones de la Caja en relación con los de las Cajas asociadas.

No podrán ser elegidos miembros de los consejos o juntas directivas ni directores administrativos o gerentes quienes:

- Se hallen en interdicción judicial o inhabilitados para ejercer el comercio.
- Hayan sido condenados a pena privativa de la libertad por cualquier delito, excepto los culposos.
- Hayan sido sancionados por faltas graves en el ejercicio de su profesión.

Los miembros de los Consejos no podrán durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a su cesación en las mismas, en relación con la Caja:

- Celebrar o ejecutar por sí o por interpuestas personas contrato o acto alguno.
- 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
- Prestar servicios profesionales.
- 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 que el funcionario o su cónyuge hagan parte y a las anónimas y comanditarias por acciones en que conjunta o separadamente tenga más del cuarenta por ciento del capital social.

Los miembros del Consejo Directivo no podrán designar para empleos, en las respectivas Cajas o Asociaciones de Cajas a sus cónyuges o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

CAPÍTULO SEGUNDO: TALENTO HUMANO DE LA CAJA

La Caja se compromete a seguir ejecutando las siguientes acciones, en el relacionamiento con el talento humano:

- Respeto y garantía de las mejores condiciones laborales no sólo en el marco de lo legal, sino también de lo convenionado.
- Capacitación del talento humano para mejorar su desempeño
- Trato amable, digno y respetuoso
- Los líderes imparten instrucciones claras, propiciando la participación de todos los integrantes del equipo en el diseño de estrategias para el cumplimiento de metas.
- Confianza, escucha, apoyo y diálogo para la resolución en equipo de problemas laborales.
- Se escuchan y valoran las sugerencias del talento humano de la Caja, generando un recíproco compromiso en el mejoramiento continuo de los procesos y así obtener resultados visibles de calidad en la prestación del servicio.
- Diálogo constructivo como herramienta de crecimiento y mejora.
- Respeto a las diferencias y disposición a ceder frente a argumentos válidos.
- Desarrollo de un programa de bienestar laboral enfocado en las dimensiones del ser: cognitiva, comunicativa, corporal, ética y afectiva.

De cada uno de los integrantes del talento humano de la Caja, se espera, a título de exigencia, un actuar enmarcado así:

- Reconocimiento de errores o equivocaciones acompañado de disposición a corregir.
- Solidaridad con las decisiones Corporativas.
- Disciplina y puntualidad.
- Reconocimiento de la verdad como forma visible de lealtad.
- Trabajo en equipo para obtener los resultados meta, de acuerdo con la función y el cargo asignado, cumpliendo con las obligaciones y responsabilidades asociadas.
- Reconocer y hacerse cargo de las consecuencias derivadas de las actuaciones.
- Conservar y cuidar los recursos físicos y materiales de la Caja
- Participar en actividades de bienestar laboral y capacitación que programe la Caja
- Atender con diligencia las quejas, reclamos y derechos de petición de los usuarios/as del servicio.
- Conservar autocontrol y autogestión en el desempeño laboral.
- Asumir como propios, la misión, visión, objetivos, principios y los valores corporativos, así como ejecutar acciones concretas de cumplimiento y logro.
- Participar en las actividades necesarias para la difusión, implementación, actualización y fortalecimiento del código de ética e integridad y las propias del programa de cultura poderosa del servicio.
- Realizar sus actividades respondiendo al cumplimiento de las metas institucionales.
- Ofrecer servicios o productos que den respuesta y solución pertinente a los requerimientos de los usuarios.
- Medir los resultados de la gestión, el impacto, beneficio y repercusión de las acciones realizadas.

- Buscar y evaluar la información necesaria técnica, jurídica e institucional para tomar las decisiones justas.
- Respetarse a sí mismo, a los otros y a lo otro.
- Establecer relaciones cordiales a través de la comunicación asertiva. Mantener un ambiente de trabajo armónico y productivo.
- Mantener una disposición y conducta de compromiso en la realización de las acciones y servicios.
- Fortalecimiento del Sistema de Subsidio Familiar y cumplimiento de sus objetivos, mediante el diseño e implementación de estrategias que garanticen la aplicación de los subsidios y la ampliación de los servicios a la población beneficiaria.
- Prestar servicios oportunos, completos y eficientes, para garantizar servicios de calidad y clientes satisfechos.
- La conducta de los trabajadores de COMFENALCO TOLIMA debe testimoniar siempre la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo con los principios y valores definidos por la Caja.
- Ejecutar el trabajo con rectitud, dedicación, compromiso, responsabilidad, y seriedad.
- Mantener confidencialidad en el manejo de la información: Ser leales con la empresa, por ningún motivo podrán suministrar información confidencial concerniente a los negocios de la misma.
- Contribuir a un buen ambiente laboral de su área, colaborándole a sus compañeros cuando lo requieran.
- Mantener el respeto por la persona, la justicia, la equidad.
Practicar la Cortesía como una forma de acercamiento a los clientes internos y externos; por parte de todos los trabajadores de la Caja.

De conformidad con lo establecido en los Estatutos de la Caja: Los trabajadores de la Caja no podrán durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a su cesación en las mismas, en relación con la Caja:

- Celebrar o ejecutar por sí o por interpuestas personas contrato o acto alguno.
- 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
- Prestar servicios profesionales.
- 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 que el funcionario o su cónyuge hagan parte y a las anónimas y comanditarias por acciones en que conjunta o separadamente tenga más del cuarenta por ciento del capital social.

CAPÍTULO TERCERO: AFILIADOS

De conformidad con los estatutos de la Caja, se garantizarán los siguientes derechos a los afiliados:

- Que sus trabajadores reciban el subsidio familiar en dinero, especie o servicios conforme a la ley y los reglamentos;
- Que sus trabajadores y beneficiarios utilicen los servicios sociales que preste la Caja;

- Asistir en nombre propio o por medio de representante debidamente acreditado a las Asambleas de Afiliados con voz y voto, de conformidad con los estatutos;
- Elegir y ser elegido como miembro del Consejo Directivo, según lo establecido estatutariamente.

CAPÍTULO CUARTO: USUARIOS

Prestación del servicio requerido de manera oportuna, respetuosa, eficiente y con calidad, sin distinciones o preferencias; en el marco de un trato digno a cada persona.

Suministro de información veraz, continua y oportuna sobre el desarrollo de los procesos y los resultados de la gestión, tanto a través de mecanismos de acceso, como con la respuesta a peticiones de suministro de información.

Respuesta oportuna y de fondo, en el marco de los tiempos de ley, a las peticiones, quejas y reclamos; tanto a título correctivo como de mejoramiento.

CAPÍTULO QUINTO: PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

Cumplir a cabalidad la normativa que rige los procesos de contratación, en especial el Manual de contratación.

Responder oportunamente a los compromisos contractuales

Atender con celeridad y eficacia los requerimientos de los contratistas dentro de la ejecución contractual y los contratistas, cumplir con las exigencias que realice la Caja.

Cumplir las exigencias sobre calidad y oportunidad de los bienes y servicios contratados, con el mejor precio que sea favorable para la Caja.

Relaciones de mutua cooperación, basadas en el principio de transparencia, claridad y honestidad, buscando optimización de los recursos de la Caja pero manteniendo la calidad de lo contratado.

Obligación de cumplimiento del objeto contractual con las mejores prácticas.

Establecer una competencia leal atribuyéndole a los productos y servicios ofertados características, cualidades, resultados y certificaciones que realmente tengan y puedan ser comprobadas cuando se requieran.

Todo proveedor de servicios a COMFENALCO TOLIMA, debe someterse a una evaluación e inscripción, para asegurar que sus productos y/o servicios cumplen con los requisitos de calidad del servicio y de los usuarios y clientes.

CAPÍTULO SEXTO: MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Relaciones de mutuo entendimiento, entregando por parte de la Caja, información verídica de la gestión realizada, y sobre todo aquella de interés para la población afiliada y comunidad en general.

Los comunicadores deben transmitir con responsabilidad la información, en los términos en que les fue suministrada, para no generar tergiversaciones ni malinterpretaciones. La labor comunicativa debe ejercerse con responsabilidad social.

CAPÍTULO SÉPTIMO: MEDIO AMBIENTE

Se promueve una cultura organizacional que contribuya al desarrollo sostenible y nos sumamos activamente a la preocupación mundial por el medio ambiente en procura de su protección y cuidado, enfocados a la promoción y consolidación de prácticas sobre el uso correcto y racional de los recursos naturales, la disposición adecuada de los residuos y al cumplimiento de las normas ambientales.

El talento humano de la Caja debe generar consciencia sobre la importancia, preservación y cuidado del medio ambiente y sus recursos; por lo tanto, en el marco funcional de cada uno se encuentra el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental, en cuyo marco, se trazó como Política ambiental, la correcta implementación de planes y programas de gestión para prevenir, mitigar y mejorar los agentes causantes de impactos ambientales, ocasionados por las actividades desarrolladas en todas las sedes de trabajo en el Departamento del Tolima.

El objetivo del Sistema de Gestión Ambiental es garantizar un alto desempeño ambiental integral en la Caja de compensación Comfenalco Tolima, bajo la supervisión de la alta dirección y el compromiso de todos los trabajadores de la organización en el cumplimiento de todos los requisitos legales aplicables al sector de la organización, promoviendo una gestión ambiental responsable y garantizando el mejoramiento continuo del sistema de gestión ambiental.

CAPÍTULO OCTAVO: ÓRGANOS DE CONTROL

Se reconoce a los organismos de control con el respeto debido, manteniendo relaciones cordiales y de comunicación asertiva. La información que se suministra es completa, clara, veraz, exacta y oportuna, usando los canales y espacios definidos en la aplicación de la reglamentación vigente.

Se actúa para que los resultados obtenidos en el ejercicio de las funciones sean verificables.

Se asumen las consecuencias derivadas de los resultados obtenidos en las auditorías, visitas de inspección y similares; y en concordancia con ello, se implementen a través de planes de mejoramiento las recomendaciones realizadas.

TÍTULO CUARTO: CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA E INTEGRIDAD

CAPÍTULO 1 : INSTANCIAS

Una vez se perciba el posible quebrantamiento de los postulados contenidos en el Código Ético y de integridad, se tiene el deber de poner la situación en conocimiento de la Jefatura de Auditoría interna, de la Secretaría General o de cualquier líder, para que, a su vez, remitan el caso a la Dirección Administrativa, quien ostenta la facultad disciplinaria de la Caja.

CAPÍTULO 2: PROCESO

En todo caso, se respetará el debido proceso establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, manteniendo incólumes los principios de derecho a la defensa, a la contradicción, a la doble instancia, a la no autoincriminación, y a las decisiones tomadas con fundamento en las pruebas. Las sanciones que se impongan con ocasión del

incumplimiento al Código de Ética e integridad serán las contempladas en el Reglamento Interno de Trabajo, de acuerdo con los criterios allí estipulados.

TÍTULO QUINTO: DIVULGACIÓN, REFORMA Y VIGENCIA

CAPÍTULO 1: DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE INTEGRIDAD

Teniendo en cuenta que la totalidad del talento humano de la Caja debe conocer e interiorizar los postulados del Código Ético y comprometerse con su cumplimiento; la socialización a ellos y a las demás partes interesadas estará a cargo de la Unidad de Gestión Humana. Para el efecto, serán válidos los medios físicos, tecnológicos, y personalizados disponibles en la Caja.

Debe realizarse periódicamente un ejercicio comunicativo y pedagógico que permita la interiorización del contenido del Código, para garantizar cambios concretos en el ser, pensar y actuar del talento humano de la Caja, de manera especial; y demás partes interesadas, de manera general.

El equipo directivo promoverá de manera especial el contenido del Código, con el propósito de consolidarlo como parte de la cultura organizacional.

CAPÍTULO 2: REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE INTEGRIDAD

De conformidad con lo estatutos de la Caja, la aprobación de los Manuales, Reglamentos y Códigos es de competencia del Consejo Directivo, con voto favorable de la mayoría simple por parte de sus integrantes.

CAPÍTULO 3: VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y DE INTEGRIDAD

El Código de ética modificado y actualizado, entrará a regir al día siguiente de su aprobación.

El presente Código de Ética e integridad, es aprobado por el Consejo Directivo en sesión del 27 de abril de 2021, tal como consta en Acta 789 de la misma fecha.

Jaime Cortés Suárez
Presidente Consejo Directivo