Código de Buen Gobierno y Ética

Confa

Contigo, con todo

Vigilado Supersubsidio

Código de Buen Gobierno y Ética

El Consejo Directivo, actualiza el código de buen gobierno y ética de la Corporación, conforme a las disposiciones contenidas en el presente documento, en cumplimiento del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, que indica:

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

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

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

Introducción

El subsidio familiar surge a partir de la expedición del Decreto 180 de 1956 y Decretos Ley 118 y 249 de 1957, con el fin de prestar el servicio de subsidio familiar, inicialmente solo a una parte de la población laboralmente activa.

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

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

Nuestro Código está elaborado a partir de lo que somos, buscando alcanzar la misión y visión de Confa, diseñado a nuestra medida, con fundamento en los principios y valores que nos identifican y en el marco de buenas prácticas de gobierno corporativo, enfatizando en las responsabilidades de sus órganos no contempladas en las normas legales, omitiendo de manera intencional la transcripción o inclusión de los deberes legales contenidos en la normatividad vigente y que se entienden incorporados en el modelo de Gobierno Corporativo.

Confa respeta y protege los derechos fundamentales contemplados en la Constitución Política de Colombia y se adhiere a los parámetros internacionales que entran a formar parte del bloque de constitucionalidad, en garantía del bienestar de la población, buscando preservar y aumentar la confianza en las labores que se adelantan en el territorio Caldense.

Capítulo I

De la Caja de Compensación Familiar de Caldas

1. Presentación:

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

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

2. Mapa estratégico:

Misión

Contribuimos con la construcción de una mejor sociedad, apoyando a las familias en el mejoramiento de su calidad de vida

Visión

Seremos una organización innovadora y sostenible, reconocida por el impacto que genera en la calidad de vida y en el desarrollo social de la región.

Focos estratégicos

Aspiración o Visión

Propósito o Misión

Grupos de interés y valores

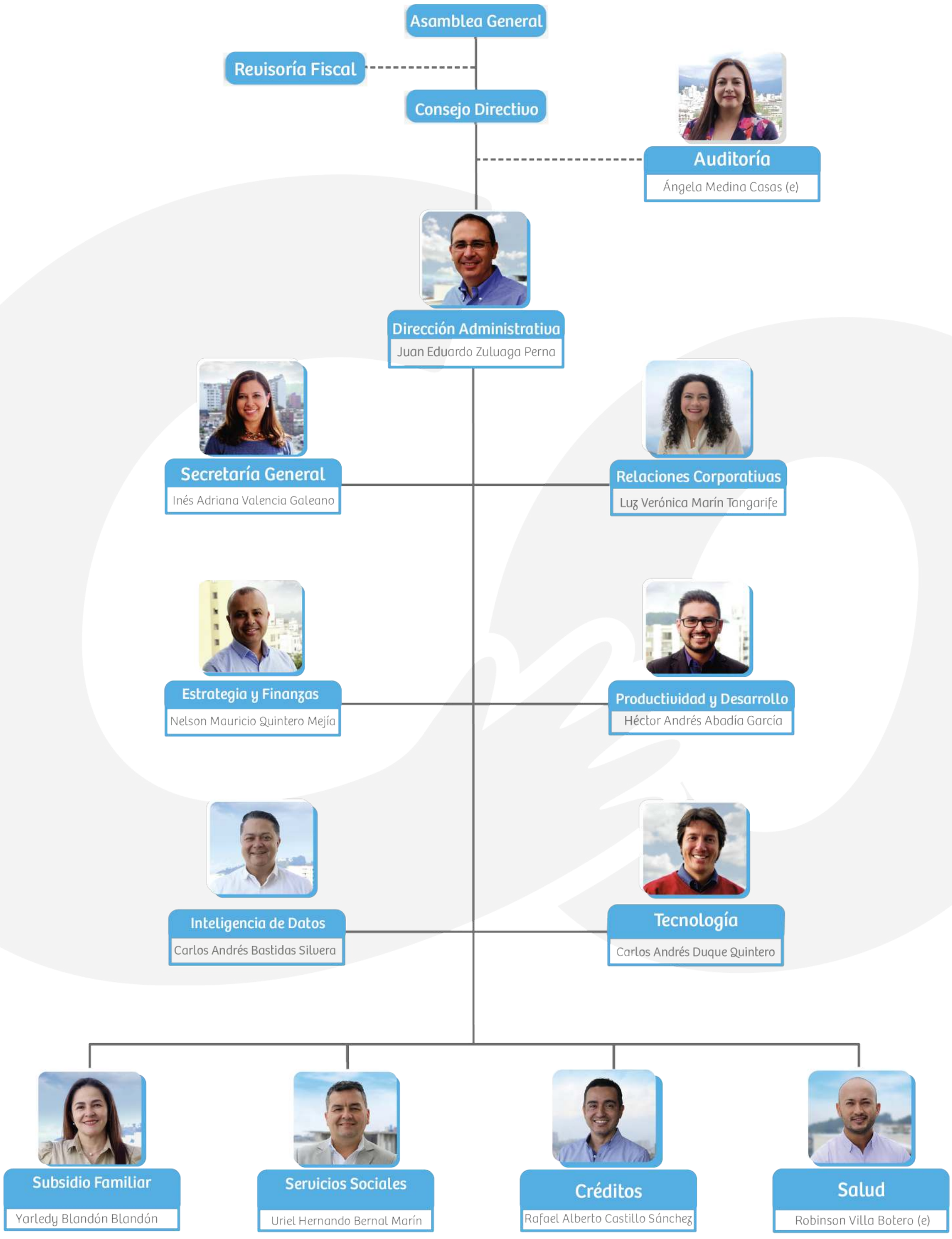
Servicios y negocios:

1. Calidad de vida y desarrollo social satisfaciendo las principales necesidades de las familias.
2. Generación y gestión efectiva de recursos para inversión social.
3. Cultura y capacidades clave para el desarrollo de la estrategia.
4. Gobierno corporativo integral, responsable, transparente y ético.

FOCO	OBJETIVOS
Calidad de vida y desarrollo social satisfaciendo las principales necesidades de las familias.	Incrementar el acceso de las familias a soluciones de vivienda. Desarrollar en las familias competencias para la empleabilidad, ampliando sus posibilidades de acción de manera individual o colectiva. Incrementar el nivel de ingreso y el acceso a recursos financieros de las familias. Mejorar el acceso a servicios que generen impacto en el bienestar y en la prevención y solución de problemas de salud en la región de manera sostenible. Asegurar la vivencia de la vejez de forma activa, autónoma y socialmente participativa de la población afiliada y beneficiaria.
Generación y gestión efectiva de recursos para Inversión Social.	Incrementar los ingresos a través del uso eficiente de los recursos de inversión y nuevas alternativas de negocio que contribuyan con el fortalecimiento financiero de la Corporación. Aumentar la rentabilidad de los servicios y negocios, incrementando los márgenes de operación. Mejorar la eficiencia, la eficacia y la equidad en la aplicación de los recursos.

FOCO	OBJETIVOS
Cultura y capacidades clave para el desarrollo de la estrategia.	Incorporar en la cultura de la organización la sostenibilidad, el servicio, el bienestar, la innovación y la excelencia, como valores movilizadores de la estrategia. Contar con un portafolio de productos y servicios flexible que responda a las principales necesidades de la población y a la propuesta de valor. Generar experiencias de servicio memorables para nuestros afiliados y clientes. Incrementar la productividad apalancados en la innovación, la tecnología, el gobierno de datos y la transformación digital. Asegurar que los proyectos de inversión, contribuyan con el logro de la estrategia. Disponer de un liderazgo consciente con características de influyente, integrador, mentor y visionario. Asegurar colaboradores competentes, comprometidos y satisfechos con lo que hacen.
Gobierno corporativo integral, responsable, transparente y ético	Garantizar el compromiso ético y legal de la organización. Reducir el impacto ambiental generado por la organización. Fortalecer la confianza, el diálogo y la legitimidad con nuestros grupos de interés. Gestionar los riesgos que tiene impacto significativo en el logro de los objetivos.

3. Estructura Organizacional:



4. Valores y principios:

4.1 Valores:

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

Sostenibilidad: buscar y adoptar las mejores formas de “hacer las cosas ” en cada uno de los servicios que se prestan, cuidando las implicaciones sociales, económicas y ambientales de lo que se hace, pensando en la satisfacción de las necesidades de las generaciones presentes como de las futuras.

Servicio: ayudar de forma espontánea, es decir, adoptar una actitud permanente de colaboración hacia los demás estableciendo dinámicas de cooperación, solidaridad, donde todos se cuidan mutuamente y velan por el bienestar de otros.

Bienestar: generar un estado en que los individuos tengan la capacidad y la posibilidad de procurarse una vida que valoren, implicando seguridad personal, ambiental, acceso a bienes materiales, buena salud y buenas relaciones sociales, sobre la base de la libertad individual y colectiva para tomar decisiones y actuar.

Innovación: generar y crear nuevas maneras de ver, hacer y actuar que agregan valor a lo existente.

Excelencia: asumir el reto de tener prácticas y obtener resultados integrales de clase mundial y ser capaces de crear valor superior y claramente diferenciado para nuestros grupos de interés.

4.2 Principios:

Los principios son innatos, no son negociables, son leyes o normas que deben cumplirse para el funcionamiento normal de un sistema.

Dignidad Humana: nuestra organización propende por ambientes en los que todas las personas tienen el derecho de ser respetados y valorados como seres individuales y sociales, así mismo reconoce el derecho al buen nombre, desde el entendimiento del ser humano como un ser integral.

Elementos constitutivos:

- **Igualdad**
- **Intimidad**
- **Respeto**
- **Libertad**
- **Bienestar**

Equidad: el marco de actuación de nuestra organización está orientado desde el acceso a las oportunidades a partir de un trato justo, el cual garantiza la contribución y aporte de quienes la integran, propendiendo a su vez por el equilibrio y justo balance de sus decisiones.

Elementos constitutivos:

- **Razonabilidad**
- **Proporcionalidad**
- **Imparcialidad**

Transparencia: Confa desde su buen gobierno corporativo adopta prácticas organizacionales íntegras, manteniendo una comunicación abierta, clara y franca con sus diferentes grupos de interés, lo que le permite consolidarse como una corporación que piensa bien y actúa bien.

Elementos constitutivos:

- **Comunicación**
- **Responsabilidad**
- **Confianza**

Legalidad: todas nuestras actuaciones están orientadas a proteger las relaciones humanas y se sustentan bajo el cumplimiento de la constitución política y la ley, bajo el marco de la honradez y la lealtad.

Elementos constitutivos:

- **Moralidad**
- **Legitimidad**
- **Buena fe**

Reciprocidad: Nuestras relaciones son de mutua correspondencia porque se basan en el cumplimiento de deberes, derechos y el disfrute de beneficios, haciendo un uso óptimo de los recursos, posibilitando oportunidades con los diferentes grupos de interés.

Elementos constitutivos:

- **Compromiso**
- **Solidaridad**
- **Retribución**
- **Corresponsabilidad**

Capítulo II

Disposiciones Generales

1. Objeto:

El presente código tiene como fin establecer mecanismos, directrices, instrumentos y disposiciones de autorregulación para las distintas instancias de la Corporación, generando confianza, transparencia, claridad y autonomía, como herramienta para el uso eficiente de todos los recursos en el marco del gobierno corporativo.

La adopción de principios y comportamientos éticos refleja el tipo de Organización que somos, representando un compromiso fundamental donde se procura que en todos los comportamiento de los trabajadores de la Caja y demás grupos de interés, prevalezcan los valores y principios éticos.

2. Alcance:

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

3. Obligatoriedad:

Se adquiere el compromiso de dar cumplimiento a los lineamientos éticos entregados en el presente código, e informar las posibles situaciones que afecten las prácticas de buen gobierno corporativo.

4. Incumplimiento:

La no aplicación del presente código se considera una falta grave que dará inicio al proceso y acciones

a que haya lugar.

Capítulo III

De la Corporación y su Gobierno

1. Asamblea General de Afiliados:

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

Su composición y desarrollo se encuentran consagrados en los Estatutos de la Corporación, que podrán ser consultados en al página web y en el siguiente link:

Ver más... →

Pese a la condición de empleador, la Corporación se abstendrá de participar con su voto en las asambleas ordinarias y extraordinarias.

2. Consejo Directivo:

Es el órgano de dirección elegido por la Asamblea General de Afiliados y el Ministerio de Trabajo con las calidades y los requisitos que la ley exige para ejercer las funciones que le son propias, siendo su objetivo principal garantizar un trato equitativo que propende por la calidad de la información que se revela a los grupos de interés y verifica que se satisfagan los requerimientos de gobierno corporativo exigidos por la normatividad vigente o aquellos que sean adoptados voluntariamente por la Corporación.

Los interesados en ser parte del Consejo Directivo de la Corporación, aceptan el ejercicio de la debida diligencia en el marco del sistema SARLAFT. Dicho órgano está conformado así:

a. 5 miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados, elegidos por la Asamblea General de Afiliados.

b. 5 miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los trabajadores afiliados (sindicalizados y no sindicalizados), designados por el Ministerio del Trabajo.

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

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

Cuenta a su vez con comités encargados de asesorar en los asuntos que les sean encomendados, frente a las funciones que le competen a las demás instancias, siendo estos:

- **Comité de Auditoría, Buen Gobierno y Ética.**
- **Comité de Subsidios y Servicios Sociales.**
- **Comité de Créditos Sociales.**
- **Comité de Salud.**
- **Comité Administrativo y Financiero.**

Su funcionamiento, conformación, evaluación, entre otros, se encuentran dispuestos en el reglamento de dicha instancia, el cual está publicado en la página web de Confa.

Ver más... →

3. Director Administrativo:

Es el representante legal de la Corporación, responsable de ejecutar las estrategias corporativas, las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo, en cumplimiento de las funciones contempladas en la Ley y los Estatutos. (Ley 21 artículo 55,
Estatutos de la Corporación, Capítulo V artículos 38 y 39).

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

Conforme a lo dispuesto en el parágrafo 6° del artículo 21 de la Ley 789 de 2002, “los directores y subdirectores de las Cajas de Compensación Familiar, no podrán ser elegidos a ninguna corporación ni cargo de elección popular, hasta un año después de haber hecho dejación del cargo en la respectiva Caja”.
El Director Administrativo tendrá tres suplentes, quienes lo reemplazarán en sus ausencias temporales o absolutas.

4. Niveles Jerárquicos:

Directivo: funciones de dirección, decisión, control, articulación, formulación de políticas, estrategias, planes y programas que se dirijan al desarrollo y al logro de resultados globales y por ende de la misión institucional.

Ejecutivo: funciones técnicas y administrativas de implementación de políticas, programas y proyectos para el logro de objetivos estratégicos y/o el desarrollo de procesos, ejerciendo una adecuada interrelación con otras áreas de la empresa, o procesos diferentes de la misma.

Profesional: funciones de investigación, ordenamiento, análisis de hechos, datos correspondientes a fenómenos, situaciones de resultados de los procesos y a la elaboración de las respectivas recomendaciones, así mismo, se refiere a la función de ejecutar la implementación y/o operación de modelos y procesos.

Técnico: funciones con aplicación de conocimientos y habilidades específicas y certificadas en operaciones físicas o técnicas de un proceso en particular.

Operativo: funciones que implican el ejercicio de actividades de soporte y complementarias de las tareas propias de los niveles superiores, o de labores que se caracterizan por el predominio de actividades manuales o tareas de simple ejecución.

5. Revisor Fiscal:

La Caja de Compensación Familiar tendrá un Revisor Fiscal y su respectivo suplente, elegidos por la Asamblea General de Afiliados; sus funciones y condiciones particulares se encuentran estipuladas en la Ley y los Estatutos de la Corporación (Ley 21 de 1982 artículos 48 y 49, Decreto único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.4.1 y 2.2.7.1.4.2 , Estatutos, Capítulo VI artículos 40 al 42).

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

El Revisor Fiscal será quien realice la auditoría externa a todas las áreas y servicios de la Corporación, así mismo, no podrá ser contratado para prestar servicios profesionales distintos a los de la propia auditoría, igualmente, estarán sujetos a las inhabilidades, incompatibilidades, prohibiciones y responsabilidades definidas por la ley y los Estatutos.

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

El ejercicio de sus funciones, se sujeta a lo dispuesto en la convocatoria, la propuesta debidamente aprobada por la Asamblea General de Afiliados y posesión ante la Superintendencia del Subsidio Familiar.

6. Control Interno:

La Auditoría interna depende del Consejo Directivo, es la instancia encargada de contribuir al mejoramiento de la eficiencia y eficacia de las operaciones, prevenir y mitigar los riesgos, la ocurrencia de fraudes, fomentar el autocontrol y la autorregulación en todos los integrantes de la Corporación, así mismo, realizar la medición al sistema de control interno, el cual es responsabilidad de todos.

7. Control Externo:

La Corporación se somete al control, vigilancia e inspección, según sea el caso, de las entidades estatales que por ley tengan estas atribuciones, atendiendo a la naturaleza de la actividad vigilada; es nuestro deber colaborar con las mismas, en los términos por ellas definidos.

8. Comités Técnicos :

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

1. Comité de Gerencia
2. Comité de Estrategia
3. Comité Financiero
4. Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo
5. Comité de Conciliación y Solución de Conflictos de las Relaciones Organizacionales
6. Comité de Convivencia Laboral
7. Comité de Contratación
8. Comité Jurídico
9. Comité de Activos Fijos
10. Comité de Innovación
11. Comité licencias y seguridad de la información
12. Comité de Emergencias
13. Comités de Calidad en Salud
14. Comité Administrador Pacto Colectivo
15. Comité de Archivo

9. Régimen sancionatorio:

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

10. Limitaciones legales de la Corporación:

Confa no podrá, salvo el pago del subsidio familiar o en virtud de autorización expresa de la ley, facilitar, ceder, dar en préstamo o entregar a título gratuito o a precios subsidiados, bienes o servicios a cualquier persona natural o jurídica.

Los recursos con destinación específica, serán administrados de acuerdo con lo establecido en la ley y las directrices de los entes de vigilancia y control.

Como excepción a esta condición, la Corporación en desarrollo de sus actividades, las de posicionamiento o reconocimiento de marca, podrá entregar material publicitario o participar en eventos públicos y privados, siempre y cuando los recursos destinados para esto, sean diferentes a los del subsidio familiar y los que las disposiciones legales permitan.

Capítulo IV

Políticas Corporativas

Las políticas de la Corporación, son las disposiciones propias que se establecen para regular, delimitar las reglas de conducta, pautas y los deberes de quienes intervienen en ella; generando una identidad, que sea acorde con los principios, valores y objetivos declarados en este documento, siendo estas, las siguientes:

1. Política de Cumplimiento (Compliance):

La Organización se compromete a cumplir con sus deberes y funciones, en el marco de la normatividad vigente y conforme a los acuerdos, contratos, permisos, licencias, políticas y procedimientos internos,para tal efecto, se desarrollarán planes tendientes a la identificación de riesgos relacionados con las obligaciones, actividades, productos, servicios, y las situaciones en las que se puedan dar incumplimientos, definiendo la actuación sobre los mismos.

Esta política se encuentra integrada a todas las funciones y procesos de la Organización, basada en la mejora continua, cumplimiento, transparencia, ética corporativa y buen gobierno.

Los Directivos y empleados de la Caja acatarán los códigos, manuales y reglamentos de ética o conducta que le sean aplicables según su profesión.

2. Política Antifraude y Anticorrupción:

Confa se compromete con el desarrollo de prácticas antifraude y anticorrupción, rechazando cualquiera de estos actos, así como el soborno y extorsión en cualquier modalidad. Todas las actividades desarrolladas deberán partir del principio de transparencia, en cumplimiento de las leyes y normas pertinentes.
De acuerdo a lo anterior se establecerá un plan anticorrupción y antifraude que contendrá los procedimientos detallados, definiciones, prácticas y responsables, que se podrá encontrar en el siguiente link:

Ver más... →

3. Política contra el lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva.

La Corporación cumplirá con las leyes y regulaciones contra el lavado de activos financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, implementando las acciones pertinentes para evaluar las relaciones comerciales, asegurando la integridad de las operaciones que desarrolla. Para tal efecto, podrá verificarse a los empleados de Confa, personas naturales y jurídicas y a sus representantes legales, en las listas internacionales disponibles sobre la materia.

Para tal fin, se implementó el manual de Políticas y Procedimientos del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva- SARLAFT/PADM, que contempla los compromisos, decisiones y acciones que la Corporación adopta para prevenir los riesgos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo, el mismo podrá ser consultado en la página Web de Confa o en el siguiente link:

Ver más... →

Así mismo, la Corporación vela por el cumplimiento de las directrices del subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude (SICOF).

Ver más... →

4. Política de protección al denunciante:

Confa se compromete a salvaguardar a los denunciantes o testigos tanto internos como externos, bajo el anonimato frente a terceros, salvo que estos, quieran revelar su identidad.

5. Política de tratamiento de datos personales:

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

Ver más... →

6. Política de confidencialidad y acceso a la información pública:

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

Frente a la demás información que no es publicada por la Corporación, se considera confidencial, valiosa, especial y solo tendrán acceso a esta sus titulares, autoridades competentes o por mandato legal.

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

7. Política de comunicación:

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

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

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

Por ningún motivo Confa entrará en controversia pública.

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

- Atención telefónica a través de un número único.
- Atención telefónica en las diferentes recepciones de las unidades y sedes de servicios.

- Atención personalizada en puntos físicos, ubicados en las diferentes áreas, recepciones de las unidades, sedes de servicios, puntos de atención al cliente y en la oficina de atención al usuario
- (SIAU) del servicio de Salud.
- Correo electrónico.
- Buzones de sugerencias situados en las diferentes sedes.
- La revista Confa
- Boletines de prensa.
- Página web www.confa.co
- Redes sociales
- Volantes
- Radio
- Demás medios de comunicación

8. Política de seguridad de la información:

La información es vital para el desarrollo de las actividades de la organización, así como una herramienta de importancia para la toma de decisiones, en consecuencia se orientan los esfuerzos a la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, continuidad de las operaciones, la administración y/o gestión de riesgos, la creación de cultura y conciencia de seguridad en los colaboradores, contratistas, proveedores y personas que hagan uso de la información de la organización.

9. Política de publicidad:

Los mensajes deben informar las fortalezas de los productos, servicios o marca, sin contenidos que generen violencia o discriminación.

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

En la oferta de productos y servicios a través de medios físicos o electrónicos debe asegurarse de publicar promesas y condiciones aplicables a la forma de proporcionar soporte o asistencia a los usuarios respecto de los trámites relacionados para el efecto.

10. Política de Sistema de Gestión Integral " SGI"

Enmarcado en los valores sostenibilidad, servicio, bienestar, innovación y excelencia, Confa trabaja por lograr el crecimiento y la sostenibilidad de su sistema de gestión integrado, a través de:

- Cumplir con la propuesta de valor para los diferentes grupos de interés, según sus requisitos, el marco legal y organizacional, promoviendo la mejora continua en el sistema de gestión integral.
- Incorporar la gestión del riesgo como eje del sistema, orientando la continuidad de los servicios y negocios.
- Propiciar un ambiente laboral seguro y saludable en todas las modalidades de trabajo.
- Proteger la confidencialidad, integridad, disponibilidad y autenticidad de la información
- Ser responsable con el medio ambiente, controlando los aspectos e impactos ambientales significativos en el área de influencia y previniendo la contaminación.

11. Política antipiratería:

Confa se compromete a la defensa de la propiedad intelectual, mediante acciones encaminadas a mitigar los riesgos que se derivan del uso no autorizado de obras protegidas con derecho de autor, las cuales deberán contar con los permisos, licencias y consentimientos correspondientes para su utilización.

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

1. Obras escritas. Conferencias, alocuciones, y otras obras de la misma naturaleza.
2. Composiciones musicales con letra o sin ella.
3. Obras dramáticas, dramático-musicales, coreográficas y pantomimas.
4. Obras cinematográficas y obras audiovisuales.
5. Las obras de bellas artes, dibujos, pinturas, esculturas, grabados y litografías.
6. Obras fotográficas.

7. Ilustraciones, mapas, croquis, planos, bosquejos y demás de igual naturaleza.
8. Software.
9. Las antologías o compilaciones de obras diversas y las bases de datos, que por la selección o disposición de las materias constituyan creaciones personales.
10. Las demás protegidas por las disposiciones legales vigentes.

12. Política de recursos y activos de la organización:

Todos los colaboradores de Confa son responsables del uso adecuado y racional de los activos de la organización , así como de su protección, propendiendo por su seguridad y cuidado, incluyendo el uso de todos los elementos y herramientas de comunicación tales como Internet, intranet, teléfonos, equipos de cómputo y demás herramientas informáticas, ofimáticas y tecnológicas. Las herramientas de trabajo no deben ser utilizadas con fines lucrativos o de intereses personales.

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

13. Política de obsequios:

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

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

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

Material promocional o publicitario (lapiceros, agendas, libretas, calendarios, comestibles y muestras comerciales) para uso en las respectivas oficinas o servicios de la Organización y que al estimar su valor no supere una cuantía de UN QUINTO de salario mínimo mensual legal vigente.

- Capacitaciones, siempre y cuando los temas guarden concordancia y coherencia con las funciones

del cargo y de aplicación para la Corporación, previo visto bueno del jefe inmediato y la aprobación de la Gerencia de Productividad y Desarrollo. Para el efecto se dará cumplimiento a la directriz de la Superintendencia del Subsidio Familiar de replicar lo aprendido en los grupos de trabajo.

- Los empleados de la Corporación podrán aceptar invitaciones o atenciones sociales, cuyo objeto sea estrechar vínculos con proveedores y clientes, en ejercicio de sus funciones y en representación de Confa, siempre y cuando el valor de la atención no exceda UN QUINTO de salario mínimo mensual legal vigente. (Por ejemplo una invitación a un almuerzo de trabajo).

- En el caso de que algún empleado considere que se debe aceptar alguna invitación o material que no esté incluido en los acápites anteriormente expuestos o exceda el monto antes indicado, lo deberá hacer previo visto bueno de su jefe inmediato y aprobación del Comité de Conciliación y en todo caso a nombre de la Corporación, nunca a título o beneficio personal. Esta excepción será revisada por el Comité y solo aplicará en los casos donde rechazar el ofrecimiento ponga en riesgo la relación con el cliente.

- Las propinas voluntarias entregadas y recibidas por empleados de la Caja, conforme a las prácticas sobre el particular se sugieren del 10% del valor total, estas propinas son para los servicios de restaurantes, cafeterías, hospedaje, entendidas estas como: “una retribución al servicio prestado y una muestra de agradecimiento por la forma en que fue atendido por cierta persona, que tiene a su cargo el servicio en establecimientos para el consumo de comidas y/o bebidas”. (Circular Externa número 002 de 2012, adicionada por la Circular Externa 7 de 2012 de la Superintendencia de Industria y Comercio).

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

La calidad de la prestación de estos servicios en la Corporación, no deberá estar condicionada a la entrega o no de esta retribución.

14. Política control interno de la Caja:

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

15. Política de servicios:

En Confa trabajamos de manera permanente para generar experiencias memorables, buscando la excelencia en el servicio, con respeto hacia los afiliados y clientes, atendiendo de manera humana, cercana, amigable e innovadora, proyectando que somos una entidad responsable, confiable y comprometida, propendiendo así por la construcción de relaciones de largo plazo que aporten al bienestar, al mejoramiento de la calidad de vida y a la construcción de una mejor sociedad.

15.1 Productos no conformes o fallas del servicio. Confa velará por la identificación, control y establecimiento oportuno de acciones para dar tratamiento a los productos o servicios que no sean conformes o cuando se presenten fallas en los mismos, buscando garantizar la promesa de valor pactada y la satisfacción de los grupos de interés.

15.2 Atención y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSF y Denuncias): Confa garantiza a todos sus grupos de interés, la existencia de canales de comunicación que facilitan la recepción, trámite y generación de respuestas a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias. Así mismo, cuenta con los mecanismos para la verificación de la satisfacción o insatisfacción frente a la respuesta dada.

Para atender los requerimientos, se cuenta con diferentes mecanismos de presentación, que facilitan la interacción con los grupos de interés, así mismo con un procedimiento de radicación, los cuales se encuentran en el Manual de PQRSF y Denuncias.

Las respuestas se generan dentro de la oportunidad legal, teniendo en consideración además los siguientes criterios:

- Orden de llegada, según el área que atienda el requerimiento.
- Información que puede ser suministrada de manera inmediata.
- Cuando se requiere mayor información para gestionar el requerimiento.

16. Política de resarcimiento:

En caso de identificar un error o falla en la prestación del servicio imputable a Confa, cada área de la Corporación según su naturaleza, en compañía de la Gerencia de Relaciones Corporativas, realizará la caracterización de esta situación con fundamento en los siguientes criterios:

Falla	Tipo de resarcimiento	Acción
Situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio según lo que señala la ley.	Relacionados con una obligación legal.	Realizar las acciones conducentes al acceso a los bienes o servicios a los que tiene derecho.
Responsabilidad directa de la Caja de Compensación Familiar, el usuario se vea afectado, previa declaración de la instancia competente, teniendo que incurrir en otros gastos.	Por daños y perjuicios.	Reponer a favor del afiliado los daños y perjuicios demostrados, previa validación con el comité de conciliación de la Corporación.
Demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido.	Por tiempos de espera.	Priorización en la atención al interesado, presentación de disculpas institucionales, revisión de condiciones particulares en la operación y acciones de mejora.
Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, filiación política o preferencias sexuales.	Por discriminación.	Priorización en la atención al interesado, presentación de disculpas institucionales, revisión de condiciones particulares en la operación, acciones de mejora y si hay lugar acciones disciplinarias.
Incumplimiento de protocolos de atención por parte de aliados estratégicos	Por servicios prestados por aliados estratégicos.	Priorización en la atención al interesado, presentación de disculpas institucionales, revisión de condiciones particulares en la operación, y acciones de mejora

16.1 Casos en los cuales no habrá lugar a resarcimiento.

Cuando se presenten las siguientes circunstancias, no habrá lugar a que Confa, realice ningún resarcimiento:

- Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio atribuibles a los afiliados y usuarios.
- Por causas ajenas a la Caja de Compensación que afecten el servicio como fuerza mayor o caso fortuito, hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.

17. Política de atención de población con discapacidad y priorizados:

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

Accesibilidad:

- Permite el acceso de perros guías, sillas de ruedas y elementos o ayudas necesarias para las personas con discapacidad.
- Promueve el diseño de espacios adecuados como rampas, ascensores, unidades sanitarias y protocolos de atención para las personas con discapacidad.
- Dispone el acceso a información relevante en la página web de Confa para que las personas con discapacidad puedan hacer sus consultas sin necesidad de desplazarse hasta las ventanillas de atención de nuestras sedes.
- Garantiza canal de atención electrónica, donde las personas con discapacidad puedan radicar sus peticiones, quejas y reclamos, sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de atención de nuestras sedes, ya que pueden realizarlas a través de la página web de la Corporación en el link:

Tu opinión es importante →

- Dispone de un canal telefónico que permite a las personas con discapacidad (principalmente visual), recibir asesoría personalizada en tiempo real sobre trámites y servicios sin necesidad de desplazarse a las ventanillas de atención de nuestras sedes.
- Promueve de manera permanente la incorporación en el canal de atención presencial (Ventanillas), la identificación y priorización de la atención de ciudadanos coon discapacidad.

18. Política de trato igualitario a la población LGBTIQ+

Confa, se compromete con el respeto, la igualdad y la inclusión, libres de cualquier tipo de intolerancia, con las personas lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales y con orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales diversas (LGBTIQ+); generando un ambiente libre de discriminación con los grupos de interés, así como en todos los procesos de la Organización, incluida la prestación de servicios y entrega del subsidio familiar.

19. Política de vinculación laboral:

Confa cumple con las leyes laborales, promueve y respeta la igualdad de todos, reconociendo la misma protección y las mismas garantías, absteniéndose de tomar decisiones discriminatorias en sus procesos de selección, contratación y promoción interna, basadas en características de género, raza, condición sexual, religión y otros aspectos que se alejen de su idoneidad para el cargo.
No se emplea trabajador alguno que tenga menos de la edad mínima legal estipulada en la ley o en casos de excepción, sin que cuente con el respectivo permiso del Ministerio del Trabajo.

Confa de manera periódica realiza valoración de desempeño a sus empleados cuya finalidad es asegurar la contribución de los colaboradores a los resultados organizacionales y promover su desarrollo laboral.

20. Política de lobby y cabildeo:

Confa no pertenece directa o indirectamente a ningún partido político, ni adelanta acciones, intervenciones, o contribución alguna, dirigidas a participar, promover, intervenir o influir ante la administración pública con el fin de favorecer los intereses propios o de terceros.
La Corporación pertenece a asociaciones o gremios que hacen actividades de relacionamiento o gestión ante entes estatales con el único propósito de mejorar las condiciones del sector.

21. Política de participación en juntas directivas:

El Director Administrativo y los ejecutivos de Confa, podrán pertenecer o ser miembros de juntas directivas o consejos de administración en representación de la Corporación, con el propósito de mantener un relacionamiento desinteresado, propiciar intercambio de información relevante y aunar esfuerzos en pro del Departamento y las Empresas afiliadas; sus actuaciones deberán ser transparentes y estar enmarcadas por los principios corporativos, sin involucrar la organización, sus intereses y recursos.

No obstante, se deberá revisar de manera previa la pertinencia de participar en estas juntas, en aras de asegurar que estén directamente relacionadas con asuntos afines a la Corporación.

22. Políticas para la contratación de prestadores de servicios:

Confa cumple con las leyes civiles correspondientes en la contratación de prestadores de servicios, siendo prohibida cualquier práctica de discriminación por cuestiones de raza, color, religión, género, edad, capacidades físicas, nacionalidad o cualquier otra condición.
Confa de manera periódica realiza evaluaciones contractuales de sus prestadores de servicio cuya

finalidad es asegurar el cumplimiento de los objetivos contractuales y promover la mejora de sus procesos.

23. Política de capitalismo consciente

Confa se adhiere a los lineamientos propios de un capitalismo consciente, comprometida con el uso responsable de los recursos que administra, con una rentabilidad que genere no solo un valor económico, sino un impacto positivo a los diferentes grupos de interés y el medio ambiente, así mismo, el actuar de la Corporación, está enmarcado dentro de la dignidad humana, el cuidado, la cultura y el liderazgo basado en la ética.

Lo anterior, se encuentra articulado con nuestra estrategia de innovación, que promueve el desarrollo de tecnologías amigables con el medio ambiente, facilitando los procesos que adelantamos, contribuyendo con la sostenibilidad y la eficiencia.

24. Política de buen manejo contable

Confa, es garante de confianza y de manera particular del interés público, a través de una conducta profesional íntegra,ética y responsable, con el propósito de garantizar la transparencia y la calidad de la información contable y financiera, que sirve para la toma de decisiones, puesto que representan razonablemente la realidad en todos sus aspectos materiales, además del cumplimiento de todas las obligaciones de conformidad con las normativas contables y fiscales vigentes.

La Corporación se enfoca en resultados que se reflejan en el logro de los siguientes objetivos estratégicos de la calidad de la información contable y financiera:

- Ser útil para la toma de decisiones económicas.
- Cumplir las características cualitativas de “Representación Fiel” y “Materialidad”.
- Cumplir los criterios de reconocimiento establecidos en las normas que le sean aplicables a la Corporación.
- Presentar los estados financieros por las operaciones registradas con corte anual, bajo las normas internacionales de información financiera NIIF y por el sistema de causación, excepto el recaudo de aportes y pago del subsidio familiar monetario que se registran por el sistema de caja.
- Tener independencia contable y financiera de todos los recursos bajo su administración.

- Separar los recursos y administrar adecuadamente el portafolio de inversiones.

25. Política de daño antijurídico:

Confa, bajo criterios de transparencia y buenas prácticas organizacionales, tiene adoptado el procedimiento para identificación, determinación de defensa procesal y provisión de procesos judiciales, que entre otras cosas, pretende consolidar y describir los lineamientos relativos al análisis de casos que pueden tener una incidencia jurídica o la ocurrencia de un proceso judicial en contra de la corporación.

El objetivo de dicho procedimiento está dado para la prevención de situaciones o eventos que comprometan la responsabilidad de Confa, la minimización de acciones judiciales y la adecuada defensa de los intereses que puedan contravenir a la corporación.

Son pilares básicos en la aplicación del procedimiento, el respeto por la dignidad humana, justicia social, el debido proceso y demás derechos fundamentales contemplados en la Constitución Política de Colombia,y en las disposiciones legales vigentes.

Capítulo V

Grupos de Interés

La Corporación establece relación con diferentes grupos de interés, es decir, con aquellos a quienes influencia o son influenciados por ésta, teniendo como fundamento los principios y políticas que enmarcan su actuar.

Confa es una Caja de Compensación Familiar humana, solidaria y respetuosa, no solamente con sus afiliados y beneficiarios, sino también con los colaboradores, los empleadores aportantes, medios de comunicación, proveedores y gobierno nacional. Es una Organización responsable y confiable que se compromete a potencializar los programas sociales, explorando nuevas alternativas de acción para ampliar y mejorar los beneficios entregados a los diferentes grupos de interés que se enuncian a continuación:

1. Afiliados y clientes:

- Quienes son: trabajadores y sus familias, pensionados, independientes, voluntarios aportantes y beneficiarios y personas naturales y jurídicas que pueden adquirir los diferentes bienes y servicios del portafolio de Confa Beneficiarios: Incluye quienes hacen uso de los programas de los Fondos de ley.
- Compromiso: Confa se compromete con sus afiliados y clientes a diseñar y entregar soluciones de valor para el mejoramiento de la calidad de vida de acuerdo con sus necesidades a través de una experiencia de servicio memorable.

2. Empleadores:

- Quienes son: aportantes a Confa.
- Compromiso: Confa se compromete a ser eficiente, eficaz y transparente en el manejo de los recursos aportados, facilitando el acceso a oportunidades para el mejoramiento de la calidad de vida de sus trabajadores.

3. Empleados:

- Quienes son: empleados de Confa y trabajadores independientes que intervienen de manera directa en la prestación del servicio.
- Compromiso: Confa se compromete a generar las condiciones que permitan un adecuado balance entre productividad y calidad de vida.

4. Operadores Externos

- Quienes son: personas naturales y jurídicas que proveen servicios misionales con independencia administrativa y técnica.
- Compromiso: Confa se compromete a construir relaciones duraderas, confiables y de mutuo beneficio, que contribuyan al desarrollo del propósito de la Corporación.

5. Proveedores

- Quienes son: personas naturales y jurídicas que proveen bienes y servicios a Confa para asegurar la continuidad y el desarrollo de las operaciones.
- Compromiso: Confa se compromete a adquirir bienes y servicios de una forma objetiva, transparente y sostenible, con una disposición oportuna de recursos y potenciando su desarrollo.

6. Gobierno

- Quienes son: gobierno nacional, autoridades departamentales, municipales y entes de inspección, vigilancia y control.
- Compromiso: Confa se compromete a cumplir con las disposiciones legales vigentes y a participar en la gestión de políticas sociales que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de la sociedad.

7. Aliados y Sociedad:

- Quienes son: gobierno nacional, autoridades departamentales, municipales y entes de inspección, vigilancia y control.
- Compromiso: Confa se compromete a cumplir con las disposiciones legales vigentes y a participar en la gestión de políticas sociales que contribuyan con el mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo de la sociedad.

Capítulo VI

De la Información

1. Información Confidencial y Privilegiada:

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

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

De la misma manera, Confa respeta la información confidencial y privilegiada de terceros, sus derechos de propiedad intelectual e industrial, todos nuestros colaboradores deben respetar

estas garantías, razón por la cual no se permite el uso de dicha información para beneficio de la Corporación, personal o de terceros, si la misma no se ha obtenido con autorización expresa de su dueño.

Cualquier solicitud relacionada con publicación de información, deberá ser consultada y tramitada ante las Gerencias de Relaciones Corporativas o Inteligencia de Datos, según corresponda.

2. Derecho de Acceso a la Información:

a. Información Pública: toda persona puede conocer sobre la existencia y acceder a la información pública en posesión o bajo control de la Corporación. El acceso a esta información solamente podrá ser restringido excepcionalmente, de conformidad con lo establecido en la ley o en la constitución.

b. Información privada: tendrán acceso a esta información quienes se encuentren facultados por la ley y la constitución..

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

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

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

No discriminación. Confa deberá entregar la información que sea considerada pública a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinción alguna.

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

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

Calidad de la información. la información de interés público será oportuna, objetiva, veraz,

completa, procesable y estará disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados

3. Información financiera:

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

Confa facilita a la ciudadanía de forma clara y accesible, información relevante sobre su funcionamiento, el empleo de los fondos públicos, así como los principales acuerdos y decisiones.

4. Informe de Gestión:

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

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

5. Medios de divulgación:

Los medios oficiales para este efecto son:

a. Página web:
www.confa.co es el sitio web corporativo donde se encuentra la información de los diferentes servicios, la transaccionalidad con los mismos, lo relativo a su funcionamiento y la rendición de cuentas; adicionalmente se cuenta con el chat Corporativo en el cual los usuarios tienen interacción con nuestros asesores virtuales.

b. Correos electrónicos:
Se cuenta con correos electrónicos oficiales para cada una de las áreas y empleados, además de uno general corporativo confa@confa.co otro para notificaciones oficiales notificaciones@confamiliares.com así como el de línea ética linea.etica@confa.co

c. Revista Confa:

Este medio es impreso y virtual, tiene una periodicidad trimestral y se distribuye en todo Caldas, donde se publica información útil y de interés para los trabajadores afiliados, beneficiarios y la población en general.

d. Redes sociales:

Las redes sociales de la Caja de Compensación Familiar de Caldas son cuentas institucionales disponibles para todos los servicios y programas de la Corporación. Estos canales cumplen con tres funciones:

- Dar a conocer y consolidar la marca, aportando al posicionamiento y a la reputación de la misma.
- Divulgar información asociada al portafolio de Confa y la manera de acceder al mismo.
- Captar nuevos clientes para los diferentes productos de la Caja.

Las redes sociales en Confa son administradas por la Gerencia de Relaciones Corporativas, misma que a partir de las estrategias de comunicación y marketing propone la apertura o cierre de alguna de ellas, los contenidos que allí se publican y la segmentación para cada una de ellas. El tono de comunicación, el relacionamiento con el cliente a través de estos canales, se ciñe al manual de marca de la Caja y el modelo de experiencia de la misma.

Capítulo VII

Régimen de transparencia, conflictos de interés, inhabilidades, incompatibilidades y restricciones internas

1. Régimen de transparencia:

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

Ver Ley 789 de 2002 →

En los contratos suscritos por la Corporación se incluye una cláusula respecto de la Integridad y transparencia en la celebración y ejecución del mismo.

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

Al pertenecer la Corporación al sistema de protección y seguridad social, se adhiere al PACTO POR LA TRANSPARENCIA, suscrito con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Ministerio del Trabajo, la Superintendencia del Subsidio Familiar y las demás Cajas de Compensación Familiar.

a. Ejecutar políticas y estrategias con el fin de fortalecer la confianza de los ciudadanos, trabajadores, empresarios, contribuyendo al crecimiento del sistema de protección y seguridad social.

b. Contemplar en el código de buen gobierno y las normas sobre gobierno corporativo disposiciones tendientes a evitar conflictos de interés y los regímenes de inhabilidades e incompatibilidades señalados en las normas vigentes aplicables con el fin de que pueda ejercer de una forma más eficiente las funciones de inspección, vigilancia y control.

c. Fortalecer mecanismos de control del gasto y manejo eficiente de los recursos.

d. Verificar que los programas y planes de inversión consulten las necesidades de su población afiliada y cumplan con los objetivos propuestos.

e. Establecer estrategias tendientes a ampliar la cobertura en servicios y regiones, procurando el mayor acceso a la población beneficiaria y de forma especial la ubicada en el sector rural.

f. Revisar los esquemas tarifarios de sus servicios y su reducción como estrategia para incrementar la demanda de los mismos por parte de los afiliados A y B, sin perjuicio del equilibrio financiero de la Corporación para su normal operación y prestación de servicios sociales.

g. Estructurar políticas y manuales de procedimientos con el fin de mejorar la eficiencia y eficacia de sus operaciones. En los manuales de contratación incluir la aplicación de los principios de transparencia, moralidad, economía, planeación y selección objetiva.

h. Fortalecer mecanismos de control para prevenir y evitar la ocurrencia de fraudes.

Así mismo, Confa se compromete a ejecutar las actividades utilizando las mejores prácticas de gobierno corporativo que existen a nivel mundial.

3. Prevención de conflictos de interés:

Se entiende como conflicto de interés, toda situación en la cual una persona antepone sus intereses personales o económicos a los de la Organización. Para no generar situaciones de conflicto de interés, todos los colaboradores deben actuar con honestidad, ética y lealtad, buscando siempre la protección de los intereses de la Corporación, razón por la cual no se permiten las siguientes acciones:

1. Vincular laboralmente al cónyuge o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, primer grado de afinidad o primero civil de los colaboradores de la Corporación. Cuando por requerimientos especiales, escasez de talento u otras consideraciones, sea necesario contratar con las personas determinadas en este numeral, la vinculación será aprobada por el Consejo Directivo, previa exposición de motivos, circunstancias particulares y consideración de condiciones comunes.

En el inicio de alguna relación sentimental o la conformación de parejas sin distinción de raza, color, religión, género, edad, capacidades físicas, nacionalidad o cualquier otra condición, entre colaboradores activos laboralmente es obligación informar ante el Comité de Conciliación. Así mismo, está prohibido que una de ellas supervise o dependa de manera directa de la otra o pertenecer a la misma área.

2. Designar para empleos al cónyuge o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil de los miembros del Consejo directivo, gerentes y directores administrativos. (Art 12 decreto 2463 de 1981).

3. Los representantes legales de la Corporación y los representantes contractuales autorizados, no podrán suscribir negociación alguna con los parientes hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad, salvo que el proveedor tenga condiciones especiales necesarias para la Corporación contando con la previa autorización del Consejo Directivo. (Art 13 Manual de contratación).

4. Ofrecer a terceros o subalternos beneficios que no se encuentran autorizados, aprovechando el cargo o posición dentro de la organización.

5. Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la Corporación, como consecuencia de la información a que tiene acceso o la posición que ocupa en la misma.

6. Aceptar beneficios o atenciones de clientes y usuarios del Sistema de Subsidio Familiar, proveedores o competidores en contravía de lo dispuesto en la política de obsequios y atenciones.

7. Tomar provecho del puesto o posición en la Corporación para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.

8. Ningún empleado de Confa, su cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o civil, podrán ser proveedores de la Corporación, según lo dispuesto en el artículo 7 del decreto 2463 de 1981 o demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, salvo las excepciones contempladas en la misma norma, siendo éstas las personas que contraten por obligación legal o en condiciones comunes al público, es decir, cuando la contratación se hace por medio de una invitación pública a todos los que puedan estar interesados y su selección se efectúe en igualdad de condiciones a todos los demás.

9. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.

10. Realizar proselitismo político aprovechando el cargo, posición o relaciones con la Caja.

11. De conformidad establecido con el Decreto 2463 de 1981, los miembros de los consejos o juntas directivas, revisores fiscales y trabajadores de las 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.

e. Quienes por hechos irregulares fueron responsables de dar por terminado algún contrato.

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 tengan más del cuarenta por ciento del capital social.

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

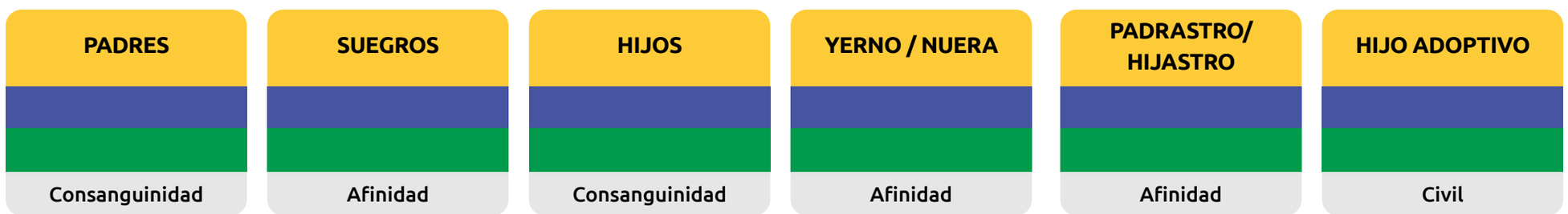
- Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la Corporación o de las Corporaciones vinculadas por razón de inversiones de capital.

- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Corporación o sus Corporaciones vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.

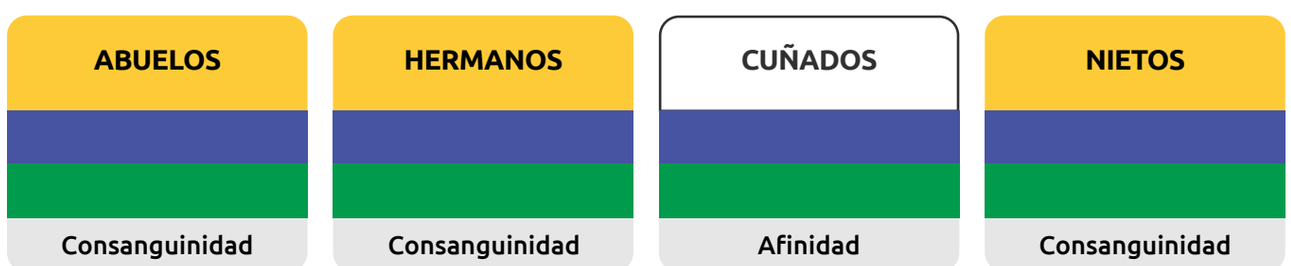
- Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la corporación o corporaciones vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

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

1° Grado



2° Grado



3° Grado

4° Grado

4. Conflictos de interés, Inhabilidades e incompatibilidades:

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

Así mismo, lo atinente a conflictos de interés se encuentran contemplados en el artículo 23 de la Ley 789 de 2002.

5. Manejo de conflictos de interés, inhabilidades e incompatibilidades:

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

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

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

6. Restricciones internas:

a. Además de las inhabilidades e incompatibilidades propias de la ley, los miembros del Consejo Directivo, los representantes legales de la Corporación, los ejecutivos, representantes contractuales, colaboradores en general y contratistas, no podrán celebrar ningún tipo de contrato civil, comercial o laboral con familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad y segundo de afinidad o sociedades por acciones simplificadas S.A.S, donde tenga participación el empleado o algún pariente dentro de los grados antes descritos, salvo que la contratación tenga condiciones especiales necesarias para la Corporación, previo análisis y autorización del respectivo Comité.

b. Se informará al Comité de Conciliación, cualquier situación que pueda restar la independencia, equidad u objetividad a las actuaciones y con ello puedan ir en detrimento de los intereses de la Corporación, así mismo y en razón a esto serán notificadas las siguientes relaciones sin distinción de género, entre compañeros de trabajo y personas que se encuentran en procesos de selección o contratación:

1. Relaciones sentimentales.
2. Parentesco de consanguinidad o afinidad.
3. Familiares de crianza.
4. Socios, accionistas, empleados, administradores o asesores de sociedades que presten servicios a la Corporación, que hagan parte de la red de servicios contratados, directa o indirectamente, proveedores o competencia de la Corporación.

Los anteriores conflictos, deberán notificarse en aras de la transparencia, para así, identificarlos, clasificarlos y darles el manejo adecuado.

Ruta y Criterios del reporte de los conflictos antes enunciados:

1. El colaborador informará al jefe inmediato

2. El jefe inmediato de las personas involucradas en la relación de pareja debe informar al área de gestión humana con el jefe de relaciones laborales

3. El jefe de relaciones laborales activará al comité de gestión humana para el análisis del caso

4. El caso se analizará frente a los criterios de:
a. Conflictos de intereses definidos en el código de ética y gobierno.
b. Niveles jerárquicos (dependencia e incidencia en la toma de decisiones).
c. Cadena de aprobaciones.
d. Manejo de información privilegiada.
e. Otros riesgos asociados a la operación.

5. El comité de gestión humana determinará en los casos que exista una afectación en alguno de los literales del punto anterior, elevar el caso al comité de conciliación.

7. Prohibición doble asignación de recursos públicos:

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

a. Los honorarios percibidos por concepto de servicios profesionales de salud. (Artículo 19 Ley 4 de 1992)

b. Los honorarios percibidos como miembro del Consejo Directivo con cargo a los recursos correspondientes al 8% de administración de la Corporación.

Cuando un empleado de Confa desee trabajar o prestar sus servicios profesionales en una Entidad o Empresa diferente a esta Corporación, informará al Comité de Conciliación, quien decidirá la viabilidad de desempeñar dichas actividades. Se excluyen de este lineamiento las cátedras universitarias.

8. Programa de Transparencia y Ética Empresarial:

Confa se encuentra comprometido con la prevención, detección y corrección de situaciones que puedan ser catalogadas como una práctica de corrupción, a través de sistemas efectivos de transparencia y acceso a la información, rendición de cuentas y prácticas de buen gobierno corporativo, se convierte en una prioridad imprescindible para coadyuvar con los objetivos que competen al país en general; todo, a través de medidas que puedan garantizar la correcta ejecución de los recursos del subsidio familiar, promoviendo valores como la honestidad, la integridad y la responsabilidad.

Dicho Programa, contempla los compromisos, decisiones y acciones que la Corporación adopta para prevenir los riesgos relacionados con corrupción, soborno, rendición de cuentas, integridad, ética, transparencia y acceso a la información, no solamente con el fin de dar cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, sino también, como buena práctica de gobierno corporativo. Para cumplir este propósito, se cuenta con el sistema de gestión que permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos, desarrollando metodologías y procedimientos para identificar este tipo de actividades y reportarlas de forma efectiva, lo cual permite prevenir y controlar impactos negativos reputacionales, legales, operacionales y de relacionamiento.

Capítulo VIII

Vigencia, divulgación, reforma y documentos complementarios

1. Divulgación del Código de Buen Gobierno:

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

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

2. Reforma del Código de Buen Gobierno:

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

3. Documentos complementarios:

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

Todos los anexos anteriormente mencionados, harán parte integral del presente documento y su interpretación se realizará en consideración a todos y cada uno de ellos.

4. Vigencia del Código de Buen Gobierno:

El Código de Buen Gobierno fue aprobado el 14 de diciembre de 2023, por parte del Consejo Directivo según consta en el Acta 690.