

**Caja de Compensación Familiar del  
Oriente Colombiano**



**COMFAORIENTE**

**Código de Buen Gobierno y Ética**

**CONSEJO DIRECTIVO DE COMFAORIENTE**

**Acuerdo 007 - 19 de Diciembre de 2.013**

# Índice de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>4</b>
<b>TÍTULO PRELIMINAR: GENERALIDADES DE COMFAORIENTE</b>	<b>5</b>
HISTORIA DE COMFAORIENTE	5
NATURALEZA JURIDICA	5
MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD	6
VALORES CORPORATIVOS	6
OBJETO SOCIAL	6
<b>TITULO 1. GOBIERNO DE COMFAORIENTE</b>	<b>7</b>
ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS	7
CONSEJO DIRECTIVO	7
DIRECTOR ADMINISTRATIVO	8
<b>TITULO 2. DE LOS AFILIADOS</b>	<b>8</b>
OFICINA DE GESTIÓN DE CALIDAD	9
<b>TITULO 3. DE LOS GRUPOS DE INTERES</b>	<b>9</b>
<b>TITULO 4. DE LA INFORMACIÓN</b>	<b>10</b>
<b>TITULO 5. RÉGIMEN DE VIGILANCIA Y CONTROL</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO PRIMERO: CONTROL INTERNO</b>	<b>11</b>
AUDITORÍA INTERNA	12
<b>CAPITULO SEGUNDO: CONTROL EXTERNO</b>	<b>12</b>
REVISORÍA FISCAL	12
SUPERINTENDENCIA DEL SUBSIDIO FAMILIAR	13
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD	13
OTRAS INSTANCIAS DE CONTROL EXTERNAS	13
<b>TITULO 6. RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE COMPENSACIÓN FAMILIA</b>	<b>13</b>

<b>TITULO 7. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS</b>	<b>14</b>
CONTROVERSIAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	14
CONTROVERSIAS AL INTERIOR DE LA CAJA	14
SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS DERIVADAS DEL GOBIERNO CORPORATIVO	14
<b>TITULO 8. SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD</b>	<b>15</b>
<b>TITULO 9. ÉTICA EMPRESARIAL</b>	<b>15</b>
GENERALIDADES	16
CONSTRUCCIÓN DELIBERATIVA Y PARTICIPATIVA DEL CÓDIGO	16
ALCANCE DEL CÓDIGO Y PAUTAS GENERALES DE COMPORTAMIENTO	17
FACTOR HUMANO Y SERVICIO AL CLIENTE	17
CONFLICTO DE INTERÉS ÉTICO	18
ACTIVIDADES POLÍTICAS	19
USO ADECUADO DE LOS RECURSOS	19
<b>PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ORGANIZACIONAL</b>	<b>20</b>
PRINCIPIOS	20
COMPROMISOS CORPORATIVOS	21
<b>TITULO 10. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES, RESPONSABILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS</b>	<b>21</b>
<b>TITULO 11. DIVULGACIÓN, VIGENCIA Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	<b>22</b>
DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA	22
VIGENCIA	22
REFORMAS DE LIBERATIVAS	22
REFORMAS DE ORDEN LEGAL Y ESTATUTARIO	23
<b>TITULO 12. DOCUMENTOS RELACIONADOS</b>	<b>23</b>
<b>TITULO 13. CRONOLOGÍA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA</b>	<b>23</b>

## INTRODUCCIÓN

En cumplimiento de la Ley 789 de 2002, artículo 21, parágrafo 2, la Caja de Compensación Familiar Comfaorienté adoptó el presente Código de Buen Gobierno y Ética, con el cual se enmarca toda la actividad de la Caja dentro del Régimen de transparencia pretendido por la Sociedad, en atención a la naturaleza de sus recursos y en cumplimiento de la función social que le es propia al Sistema de Subsidio Familiar en Colombia.

Con su expedición Comfaorienté busca que los afiliados, usuarios y la comunidad en general, dispongan de un Instrumento legal y ético de orientación y guía para actuar en sus diversas interacciones y en sus relaciones con la entidad, generando con esto confianza de los grupos de referencia y de interés, para ello se tienen implementados procesos y prácticas propias del Buen Gobierno Corporativo, organizando la distribución de derechos y responsabilidades entre todos los niveles de la Organización, alineados con la visión, misión y valores corporativos que se han determinado durante todos sus años de existencia al servicio de la comunidad Norte Santandereana.

Se integra el Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, ya que en su esencia apuntan a dar pautas claras en el manejo de las relaciones de la Corporación con sus grupos de interés.

Adicionalmente con el fin de hacer de esta herramienta un documento de fácil comprensión y lectura, se ha dinamizado su contenido dejando parámetros claros de las relaciones que surjan entre las partes interesadas.

## TÍTULO PRELIMINAR: GENERALIDADES DE COMFAORIENTE

### HISTORIA DE LA CAJA

En el Norte de Santander un pequeño grupo de rectores de Colegios afiliados a la Asociación Nacional de Rectores de Colegios Privados ANDERCOP, quienes en asocio de personas naturales y jurídicas como el Banco Popular, Tipografía Mundo, Talleres Riátiga, Constructora Nortes, Mutis Duplat y Hernández Ltda., Almacén El Cónsul, Bodega La Sexta, Almacén Sissi y Botica Lázaro, entre otros, con el ánimo de coadyuvar al Estado en la solución de problemas sociales, constituyeron la Caja de Compensación Familiar ANDERCOP, entregándole la Dirección Administrativa a Doña Teresa Guerrero Guerrero, quien desplegó toda su actividad en obtener el reconocimiento jurídico el cual se produjo mediante Resolución No. 083 del 26 de junio de 1968 otorgada por la Gobernación del Norte de Santander.

Comfaorientes surge con la función primordial de administrar y distribuir el subsidio familiar a los trabajadores de las empresas afiliadas contribuyendo de esta forma al mejoramiento de las condiciones de vida de sus familias, mediante los programas en Educación, Salud, Capacitación, Recreación, Mercadeo y Turismo.

Con este nombre permaneció durante 18 años y en 1986 con el fin de permitir la vinculación de nuevas empresas de diferentes actividades económicas, la Asamblea General de Afiliados introdujo una reforma estatutaria donde le asignó a la Caja el nombre de COMFAORIENTE, La Caja de Compensación Familiar del Oriente Colombiano, acto que reactivó la afiliación de importantes empresas del orden oficial y particular, del sector de la Salud, la Educación, la Banca, la Minería, el Comercio, la Construcción, los Servicios, etc., y que a la fecha constituyen la grandeza de una Corporación con cobertura en todo el Departamento Norte de Santander, regida por las normas del derecho privado, sin ánimo de lucro que cumple funciones de Seguridad Social para el mejoramiento de las condiciones de vida de trabajadores afiliados, sus núcleos familiares y la comunidad general, sometida al control del Estado a través de la Superintendencia del Subsidio Familiar, organismo creado mediante la Ley 25 de 1981 quien asesora, vigila y supervisa las actuaciones de las Cajas de Compensación y que garantiza que los recursos del 4% que aportan los empresarios con destino al pago del subsidio familiar, se administren con austeridad, eficiencia y transparencia.

## NATURALEZA JURIDICA

Comfaoriente es una Persona Jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro, organizada como Corporación en la forma prevista en el Código Civil Colombiano, que cumple funciones de seguridad social y se halla sometida al control y vigilancia del Estado.

## MISIÓN, VISIÓN Y POLÍTICA DE CALIDAD

El objeto social de la Caja enmarca la evolución administrativa de la misma y como tal ha orientado la misión, visión y política de calidad, que continuamente dentro de su planeación estratégica, se ajustan a las realidades y necesidades del entorno.

La misión, visión y política de calidad se documentan y divulgan, a través de la página web [www.comfaoriente.com](http://www.comfaoriente.com) y en los medios de comunicación interna de acceso a los funcionarios y en general a los grupos de referencia e interés.

## VALORES CORPORATIVOS

- Hacemos las cosas bien desde el principio.
- Trabajamos en equipo para tener mejores resultados.
- Somos solidarios, demostramos un alto compromiso en todas las acciones.
- Estamos en disposición de atender sugerencias de nuestros clientes y afiliados más que dedicarnos al diario vivir nos orientamos a obtener resultados.
- Amamos nuestra entidad, estamos comprometidos con el cumplimiento de los estándares de calidad en la prestación de todos nuestros servicios
- Comprendemos que lo que no planeamos no lo controlamos Somos un equipo de personas con visión de cambio, con espíritu de servicio, alto sentido de colaboración, competitivos, creativos, leales y buscamos superarnos de manera constante.

## OBJETO SOCIAL

El objeto social de la Corporación está definido en capítulo primero, artículo tercero de los Estatutos de Comfaoriente, aprobados por la Asamblea General de Afiliados.

## TITULO I. GOBIERNO DE COMFAORIENTE

### Asamblea General de Afiliados

La Asamblea General, está conformada por la reunión de los afiliados hábiles, personas naturales o jurídicas, representados por sí mismos, por sus apoderados, o por sus Representantes Legales debidamente acreditados; La Asamblea General de Afiliados es la autoridad suprema de la Caja y sus decisiones son obligatorias en cumplimiento de las funciones que le señalan la Ley y los Estatutos vigentes.

Entre sus principales funciones están: Elegir los miembros del Consejo Directivo y el Revisor Fiscal, reformar o adecuar los Estatutos de la Caja, aprobar los Estados financieros y en general velar por el cumplimiento de la Ley de subsidio familiar dentro de la Corporación.

### Consejo Directivo

El Consejo Directivo es un órgano paritario, integrado por cinco (5) representantes de los empleadores afiliados, cada uno con sus respectivos suplentes elegidos por la Asamblea, y cinco (5) representantes de los trabajadores sindicalizados y no sindicalizados con sus respectivos suplentes designados de acuerdo con el procedimiento legal establecido por la legislación vigente sobre la materia.

Este órgano de dirección cumple entre otras las siguientes funciones: Adoptar la política administrativa y financiera de La Caja, aprobar el presupuesto anual de ingresos, designar y remover libremente el director administrativo del La Caja, fijarse su propio reglamento, y cumplir las demás funciones establecidas en la Ley y los Estatutos.

El Consejo Directivo mediante su reglamento interno y entre sus mismos miembros, conformarán comités especiales que recomendaran y colaboraran en la adopción y desarrollo de políticas corporativas, en los asuntos encomendados.

## Director Administrativo

El Director Administrativo es quien representa Legalmente a la Caja judicial o extrajudicialmente y tiene a su cargo la administración directa de la misma; es el responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices trazadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo.

Entre sus principales funciones y las que además señalen la ley, los estatutos o le sean asignadas por la asamblea o el consejo directivo se encuentran: Ejecutar todos los actos correspondientes al cumplimiento del objeto social de La Corporación; Ejecutar las políticas: administrativa, financiera y de servicios de protección y seguridad social derivadas de la estrategia corporativa de la Caja; Presentar ante los entes de vigilancia y control estatales informes generales o periódicos que se le soliciten sobre actividades desarrolladas; Presentar a la Asamblea General de Afiliados los estados financieros de fin de ejercicio; y nombrar y remover los empleados de la Corporación.

El Director Administrativo conformará comités internos que le ayuden al desarrollo del objeto social de la Caja, los estatutos, los principios del Código de Buen Gobierno y Ética y demás asuntos que se les encomiende. Estos Comités serán constituidos de acuerdo con las necesidades de la Caja, para el buen desarrollo de sus programas.

## TITULO II. DE LOS AFILIADOS

Los afiliados de la Caja gozan de todos los derechos establecidos en la Ley y además están protegidos por las normas de Gobierno Corporativo de Comfaorienté, las cuales velan por el respeto de sus derechos y la protección de los recursos que maneja el sistema.

La Caja garantiza un trato equitativo para todos los afiliados. En este sentido, adoptará sistemas que permitan la transparencia en sus procesos, incluyendo los de afiliación y desafiliación.

Los afiliados tienen pleno derecho de conocer la información y los hechos que ocurran dentro de la Corporación que de una u otra forma afecten sus intereses; los medios de información que se podrán utilizar son entre otros: Página web, prensa, revistas internas, Boletines, folletos, circulares, informes periódicos del Director Administrativo, el Consejo Directivo y/o el Revisor Fiscal con la información financiera de la Corporación.

En el ejercicio del desarrollo de los principios y valores adoptados mediante este código la Caja implementará y divulgará amplia y suficientemente a todos los afiliados sus derechos y obligaciones, mediante la promulgación de la Carta de Derechos y Deberes para Empleadores y Trabajadores afiliados.

### **Oficina de Gestión de Calidad**

La Caja tiene una oficina de Gestión de Calidad para los afiliados y usuarios, bajo la supervisión de la Administración; cuenta con el apoyo de todos los Ejecutivos de la Corporación, especialmente del Director Administrativo. Ésta funciona en el domicilio principal de La Caja y su función es recibir, direccionar y controlar todas las solicitudes, reclamaciones y consultas referentes a la Caja que hagan los grupos de interés.

En esta dependencia reposará un ejemplar del presente Código de Buen Gobierno y Ética, para su consulta permanente por parte de los empleadores afiliados y trabajadores beneficiarios interesados.

### **TITULO III. DE LOS GRUPOS DE INTERES**

La Caja reconoce los derechos de los grupos de interés social estipulados por la ley, los estatutos y este Código de Buen Gobierno y Ética.

Se denomina grupos de interés la comunidad de influencia de la Caja y hacen parte de ésta los siguientes:

Los usuarios del sistema de subsidio familiar: La Caja en cumplimiento de su función social garantiza, al grupo de usuarios del sistema de subsidio familiar adscrito a ella, incluyendo las personas a cargo del trabajador beneficiario, la distribución y pago de los beneficios que por Ley les corresponden, la prestación de los servicios que la Caja ofrece, además de la obtención de información oportuna, clara, veraz y transparente.

Los Consumidores: Comfaorienta busca satisfacer las necesidades de los consumidores y tiene definidos mecanismos que le permitan a éstos hacer sus observaciones o reclamaciones de calidad y de precio, obtener información clara y veraz, encaminada a que éstos realicen su elección.

Los Proveedores: La Caja cuenta con un registro de proveedores y un procedimiento para la contratación objetiva de bienes y servicios, donde los principios generales son: calidad, transparencia y cumplimiento.

Los Acreedores: Esta Caja responde frente a sus acreedores cumpliendo con las obligaciones exigibles de acuerdo con la forma convenida con éstos.

Los Organismos de Control: Comfaoriente responde frente a los organismos reguladores, de control y vigilancia del Estado, que tengan competencia sobre la actividad social y económica de ella.

Los Competidores: Esta Corporación cumple con los mecanismos de ley para evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia o prácticas de competencia desleal, y tomará las medidas para cumplir con sus compromisos y cooperar con las diversas políticas gremiales.

Los Empleados: La Caja ha establecido mecanismos para garantizar el trato justo a sus empleados, fomentar el dialogo, evitar la fuga de talento humano, promover una sana conducta de los empleados, implementar políticas de capacitación y establecer políticas de incentivos.

La Comunidad: Esta Entidad propende porque la comunidad en donde desarrolla sus programas se beneficie de éstos, evitando trasladarle cualquier impacto negativo que éstos produzcan.

La Sociedad: Comfaoriente garantiza a la Sociedad que ha adoptado mecanismos que le permiten cumplir con su función social de una manera eficiente y transparente.

#### **TITULO IV. DE LA INFORMACIÓN**

La Caja adopta mecanismos para que la información revelada llegue a los grupos de referencia y a los grupos de interés de manera oportuna, clara, integra y veraz.

La información deberá contener por lo menos los siguientes

- aspectos:
- 
- Cambios y eventos importantes dentro de la Corporación.
- Estados financieros y balance social.
- Régimen legal.
- Composición Consejo y Equipo Directivo  
Estratégico. Derechos de los Afiliados y Beneficiarios.

Sistema de acceso a los servicios de la Caja.

Comfaoriente establecerá mecanismos para garantizar que la información transmitida por cualquier medio responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad.

La información manejada por todos los funcionarios de la Corporación con ocasión del ejercicio de sus funciones, tiene el carácter de confidencial. Luego los principios de discreción y lealtad rigen el manejo de la misma, bajo claros preceptos de seguridad.

Se garantiza el uso de una política de privacidad y manejo de información reservada de los afiliados, beneficiarios, empleados y consumidores, para cumplir el derecho de habeas data de todas las personas. Se exceptúan aquellos casos en los que la Caja está en la obligación de informar por mandato de ley o por orden de la autoridad competente.

En concordancia con lo anterior, ninguno de los grupos de referencia o grupos de interés podrá, directa o indirectamente, utilizar información privilegiada y confidencial de la Caja para sus propios intereses o el beneficio de terceros. El sigilo deberá mantenerse dentro y fuera de la Corporación.

## **TITULO V. RÉGIMEN DE VIGILANCIA Y CONTROL**

### **CAPITULO PRIMERO: Control Interno**

El control interno es el proceso realizado por la Corporación, para proporcionar seguridad razonable en el desarrollo de sus actividades, buscando efectividad, eficiencia, suficiencia y confiabilidad en sus operaciones, las cuales se circunscriben al cumplimiento de la normatividad vigente aplicable al sistema del subsidio familiar.

Las autoridades de la Corporación, están comprometidas con la adopción de mecanismos para crear una cultura de gestión integral que minimice el impacto de las decisiones que se adopten, conforme a su responsabilidad respecto de los grupos de referencia e interés; es así como se adopta el ejercicio de control interno de Comfaorienté, bajo la responsabilidad de todos y cada uno de sus integrantes.

## **Auditoría Interna**

La función de control interno, principalmente se encuentra en cabeza del Director Administrativo bajo las directrices de la Asamblea de Afiliados y Consejo Directivo, es ejercida por el Auditor Interno quien depende directamente del primero. Se fundamenta en criterios de independencia y objetividad a través del aseguramiento y consultoría para agregar valor a las operaciones de La Caja.

El Auditor Interno efectúa una evaluación permanente de la Corporación, se encarga de evaluar sistema de control interno, inspeccionar los procesos y procedimientos adoptados, así como el proceso de gestión del riesgo corporativo, para contribuir con la efectividad de los procesos en todos los niveles de la Caja.

## **CAPITULO SEGUNDO: Control Externo**

### **Revisoría Fiscal**

Es el Ente externo, independiente y autónomo encargado de velar por la protección de los recursos que maneja la Caja y de los derechos de los afiliados. En este sentido obrará en interés de la comunidad con sujeción a las normas de auditoría generalmente aceptadas, expresa su opinión profesional sobre la razonabilidad y preparación de los estados financieros examinados; informa si los actos de los administradores así como las operaciones registradas en los rubros se han ajustado a las normas legales, estatutarias y a las decisiones de la Asamblea de Afiliados y del Consejo Directivo de la Caja. También tiene la obligación de informar sobre lo adecuado del sistema de control interno, el cumplimiento de las normas legales, si la contabilidad y la correspondencia se han llevado y conservado en debida forma y sobre las medidas adoptadas por la Caja para el control de sus activos propios y en poder de terceros.

Además debe velar porque se cumplan en la Caja las normas legales y estatutarias sobre incompatibilidades, inhabilidades, responsabilidades, prohibiciones y conflicto de interés y Las demás que le señalan las Leyes o los Estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores, le encomienden la Asamblea General de Afiliados y demás entidades de vigilancia y control.

### Superintendencia del Subsidio Familiar

Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar, frente a los recursos que administran las Cajas de Compensación Familiar ejercer sus funciones de vigilancia e inspección.

### Superintendencia Nacional de Salud.

Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud frente a los recursos que administran las entidades promotoras de Salud de régimen contributivo y subsidiado y a las instituciones prestadoras de servicios de salud, la inspección y vigilancia.

### Otras Instancias de Control Externas.

En el desarrollo de la prestación de los diferentes servicios de La Caja, hacia los afiliados y la Comunidad en General, la Corporación está sujeta a la vigilancia y control de otras entidades que como tal y para ese efecto definen la Ley y las Entidades Territoriales, por lo tanto la Caja se somete al imperio de las mismas conforme lo dispuesto por el orden Legal.

## **TITULO VI. RÉGIMEN DE TRANSPARENCIA DEL SISTEMA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR**

Comfaoriente, en su condición de integrante del sistema de subsidio familiar, se abstendrá de realizar las actividades o conductas, que contrarían el buen actuar de las Cajas de Compensación Familiar frente al sistema en general, sus similares, sus usuarios reales y potenciales y por ende da cumplimiento estricto a toda la legislación relacionada con el tema, especialmente lo preceptuado al artículo 21 de la ley 789 de 2002 y demás que lo modifiquen, sustituyan o adicionen.

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

La Caja ha adoptado sistemas para la administración y resolución de controversias, como un mecanismo de transparencia y protección de los recursos que administra y para facilitar la convivencia entre los grupos de referencia, los grupos de interés y la Corporación.

Actualmente La Entidad cuenta con un sistema de administración y resolución de controversias para los siguientes casos:

#### Controversias frente a los Grupos de Interés

La Caja adoptó mecanismos para resolver de manera ágil, económica y especializada las controversias derivadas de las relaciones entre la Caja y sus grupos de interés, no reguladas en otras normas. Para ello y de conformidad con las necesidades y características de Comfaorienté, cuenta con los recursos físicos y humanos, programas de negociación directa, mecanismos de conciliación y la estipulación de cláusulas de arbitramento especializadas.

#### Controversias al interior de la Caja

Esta Entidad cuenta con mecanismos de prevención, atención y resolución de controversias surgidas entre los trabajadores de la Corporación vinculados por las diferentes modalidades contractuales. Estos mecanismos velarán por la sana convivencia entre los diferentes estamentos que hacen parte de la administración, entre sí y con el Consejo Directivo.

Para evitar cualquier conflicto interno, todo funcionario que preste sus servicios a la Caja deberá firmar un documento en el que se haga constar que conoce este Código de Buen Gobierno y Ética y se compromete a cumplirlo. En este sentido quien incumpla su obligación de seguir las normas previstas en él, responderá solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa grave se ocasionen a la Corporación, a los grupos de referencia, a los grupos de interés o a terceros.

#### Solución de controversias derivadas del Gobierno Corporativo

Cuando un Afiliado o un beneficiario, considere que se ha violado o desconocido una norma de este Código de Buen Gobierno y Ética, podrá dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente. Dicha Oficina responderá la reclamación o la remitirá a quien corresponda para su análisis y respuesta y dejará evidencia mediante un registro estadístico para seguimiento y control.

Cualquier conflicto que persista, derivado de la aplicación y el cumplimiento de los preceptos adoptados con este Código de Buen Gobierno y Ética, se resolverá en primera instancia a través de arreglo Directo. En el caso que no pueda ser resuelta la controversia de esta manera se recurrirá a mecanismos alternos de solución de conflictos, de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula de "PACTO MÚLTIPLE DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS" la cual se incluye en todos los contratos que suscribe la Corporación con los grupos de interés, con el siguiente texto:

*"PACTO MÚLTIPLE DE SOLUCIONES ALTERNATIVAS. Toda controversia o diferencia relativa a este contrato, a su interpretación, ejecución, a su liquidación, al cumplimiento de cualquiera de las obligaciones señaladas en el mismo, se resolverá en primera instancia mediante arreglo directo, en segunda instancia se recurrirá a la conciliación, si no se llega a ningún acuerdo, será resuelto por un Tribunal de Arbitramento que funcionará en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cúcuta y que se sujetará a lo dispuesto en el Decreto 2279 de 1989, Ley 23 de 1991, Decreto 2651 de 1991, Ley 377 de 1997, Ley 446 de 1998 y las demás disposiciones legales que los reglamenten, adicionen o modifiquen y de acuerdo con las siguientes reglas: a) El Tribunal estará integrado por uno o tres árbitros según sea de menor o mayor cuantía, respectivamente. b) El Tribunal decidirá en derecho. c) La Conciliación o el Tribunal funcionarán en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cúcuta. d) Los gastos que demande la conciliación y la constitución, instalación y funcionamiento del tribunal de arbitramento, serán sufragados por las partes en igual proporción, sin perjuicio de lo que disponga el laudo sobre costas."*

## **TITULO VIII SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD**

La Caja define, documenta, implementa, mantiene y mejora el Sistema de Aseguramiento de la Calidad, mediante el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables y la prestación de sus servicios, soportados en procesos estratégicos y de apoyo, en procura de la eficiencia, la eficacia, el liderazgo, la permanente satisfacción y fidelización de nuestros empresarios, afiliados y usuarios.

El compromiso adquirido por la Caja con el Sistema de Gestión de la Calidad, está guiado legalmente por las disposiciones vigentes y técnicamente por la Norma Técnica Colombiana ISO válida para el caso.

## TITULO IX. ÉTICA EMPRESARIAL

### Generalidades

La Ética Empresarial en Comfaoriente se entiende como el compromiso de cumplimiento de principios y normas de conductas de aceptación universal, basadas en la primordial observancia de: la supremacía del interés general, la moralidad, las buenas costumbres, el sigilo laboral y la buena fe.

Así las cosas los objetivos principales que se buscan la adopción de este instrumento de conducta son los siguientes:

- Lograr la equidad en las relaciones laborales dentro de la organización
- empresarial. Contar con una herramienta que oriente el crecimiento personal y profesional tanto a nivel individual como organizacional
- Implementar una guía de comportamiento para garantizar el ejercicio de las funciones de la empresa, dentro de unos claros preceptos éticos, morales y de servicio común.

### Construcción Deliberativa y Participativa del Código

En su trayectoria de desarrollo de su objeto social y en su evolución natural y estructurada, la Caja ha propendido por ir construyendo instrumentos que orienten y faciliten su actuar, de manera que respondan a su esencia y a su mejor organización. A través del trabajo interdisciplinario y participativo ha ido formulando, estructurando, documentando, aprobando, y difundiendo para la práctica, cada uno de los códigos y manuales que direccionan su actuar como organización y el comportamiento de cada uno de sus colaboradores.

El código de ética forma parte de estas herramientas y su construcción se realizó a partir de la experiencia, y además se contó con la colaboración de consultores expertos, partiendo de principios aceptados universalmente, enmarcado en los postulados de la ley colombiana y las indicaciones de los Entes reguladores, teniendo en cuenta su entorno y responsabilidad social y alineado con los estatutos corporativos.

Para los ajustes que fuere necesario realizar a este Código, se tendrán en cuenta los resultados y análisis de los indicadores de gestión, el clima laboral, la satisfacción de usuarios, las sugerencias presentadas por los interesados, además de la participación de los trabajadores sin distinciones de niveles, dependencias o responsabilidades.

## Alcance del Código y Pautas Generales de Comportamiento

- El presente Código forma parte integral de las responsabilidades asignadas a cada cargo existente en la Caja y a las normas que regulan las relaciones laborales con los funcionarios de la misma.
- Todas las actividades que se realicen dentro y fuera de la Corporación, estarán basadas en el acatamiento de la Ley colombiana y en la observancia de los principios éticos atrás reseñados.
- Las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la Institución, emanadas de los órganos competentes, serán acatadas por todos los funcionarios y cada actuación en cumplimiento de las mismas, estará regida por los principios éticos.
- Sin excepción, los funcionarios de la Caja en su conjunto constituyen el mayor patrimonio de la misma, pues cada uno de ellos es vital para cumplir a cabalidad con las funciones institucionales. El trato entre compañeros debe estar siempre enmarcado en las normas de respeto, consideración, lealtad y honestidad.
- El éxito de la Caja está soportado en un equipo interdisciplinario de trabajo. La calidad sólo se puede garantizar, si cada uno de los empleados acepta que la labor del otro es tan importante como la suya propia.
- El sentido de solidaridad y el espíritu de cooperación, deben ser las directrices fundamentales cada vez que alguien de la organización requiera de apoyo y colaboración.

Es deber de todos los funcionarios velar por la integridad de la imagen institucional, pues la misma es un intangible de incalculable valor, construido con gran esfuerzo colectivo. En consecuencia la naturaleza de todas sus acciones y el manejo de la información frente a terceros, estarán enmarcadas dentro de un sentido de responsabilidad y pertenencia a la organización.

## Factor Humano y Servicio al Cliente

- La Caja de Compensación Familiar Comfaorienté reconoce a sus clientes externos o usuarios, como la principal razón de ser de su existencia.
- Así mismo, reconoce en la calidad de sus funcionarios el mayor patrimonio para llevar a cabo el logro de sus objetivos.
- Todos los funcionarios de la Caja darán sus mejores esfuerzos para prestar los servicios institucionales dentro de la mayor calidad, generando un excelente entorno de atención al cliente, en procura de su máxima satisfacción.

- La Caja velará por mantener personal idóneo, competente y honesto, propendiendo por su constante superación laboral.

### Conflicto de Interés Ético

- Se entenderá que existe conflicto de intereses cuando cualquier funcionario de la Caja realice una actividad en beneficio propio o de un tercero, que por cualquier motivo sea contrario a los intereses, principios, objetivos o valores de la Caja.
- Las decisiones que se tomen en razón de las funciones que se deben cumplir, en ningún momento pueden implicar el desconocimiento de normas legales, Estatutaria, contractuales o morales.
- No es permitida la interferencia entre las diferentes esferas de decisión o de intereses, salvo los eventos normales de colaboración entre las mismas. Toda decisión debe estar encaminada a cumplir los objetivos y funciones de la Caja, siempre salvaguardando sus intereses y la de sus clientes o usuarios.
- Toda relación que se genere entre los funcionarios de la Caja y sus clientes debe fundamentarse en principios de respeto, rectitud y honestidad. Bajo ningún pretexto, estará permitido que un funcionario acepte prebendas, regalos o invitaciones para obtener de él una determinada información, actuación o decisión. Lo anterior no cubre los detalles u obsequios menores que normalmente se entregan en calidad de publicidad o en determinadas épocas del año y que constituyen una práctica normal dentro de la comunidad empresarial y sus clientes. Cada funcionario debe velar por estos preceptos con honestidad y sentido común.
- Toda la administración y el personal operativo de Caja debe evitar participar en decisiones o procedimientos, en los cuales pueda tener un interés personal, familiar o societario.
- Cuando en algún momento alguien externo o vinculado a la Caja ejerza sobre algún funcionario una presión material o moral para forzar alguna decisión, el funcionario deberá informar oportunamente a su superior inmediato sobre esta circunstancia, para que el caso se conozca en la instancia que corresponda.
- En el manejo con los proveedores, deben aplicarse todos los principios éticos y valores corporativos definidos en este código. No habrá ningún trato preferencial. Las decisiones deben ser tomadas con un sentido de imparcialidad, y teniendo en cuenta las mejores condiciones ofrecidas para los intereses de la Caja. En consecuencia, no deben

aceptarse ofrecimientos especiales de calidad de productos o servicios, ni concesiones especiales de plazos y precios, que constituyan en sí mismo un condicionamiento futuro, respecto del cual el proveedor pueda considerar que tiene derecho a tratamiento especial y preferencial en reciprocidad.

#### Actividades Políticas

- En la Caja de Compensación Familiar Comfaoriente, no hará aportes o contribuciones en especie o en dinero, ni de ninguna otra índole, a campaña política alguna.
- No está permitido al personal de la Caja desarrollar actividades políticas, cuando estas infieran con el tiempo de trabajo o se utilicen personal o equipos de la Caja para tal fin. Si algún funcionario aspira a ocupar algún cargo de elección popular, deberá informar a la Administración sobre sus intenciones para proceder de conformidad con la ley y los reglamentos internos de La Caja.
- La Caja no permitirá que sus funcionarios realicen campañas políticas dentro de sus instalaciones.

#### Uso Adecuado de los Recursos

- Todo funcionario es responsable del uso adecuado del tiempo y de los elementos y equipos de trabajo asignados por la Caja.
- Todas las actividades de tipo social, político, cultural, recreativo, económico o religioso que realicen los empleados deben ser efectuadas fuera del horario de trabajo. En casos especiales, se podrá solicitar la autorización previa para su realización, pero en ningún caso la misma podrá interferir con el cumplimiento de las labores asignadas y en todo momento se garantizará la prestación de los servicios adecuada y oportunamente.
- Se debe evitar usar o solicitar el tiempo de otros funcionarios para beneficio personal.
- Para optimizar el desempeño laboral, es necesario que todos los funcionarios conozcan adecuadamente sus tareas y responsabilidades y consulten oportunamente las dudas que puedan tener sobre las mismas a sus superiores y/o demás funcionarios competentes. La calidad en el servicio garantiza la buena imagen.

- Es deber de todos los funcionarios, preocuparse por adquirir los conocimientos requeridos para utilizar los recursos tecnológicos existentes y los que los innoven, buscando hacer más eficiente el cumplimiento de las labores asignadas.
- Todos los funcionarios tienen el derecho y el deber de aprovechar las oportunidades de capacitación y mejoramiento que sean brindados por la Caja para la mejor realización de sus funciones.
- La utilización de los equipos y elementos de trabajo suministrados por La Caja, son para el cumplimiento de las funciones asignadas y no para la Sistemática o continuada atención de asuntos de carácter personal.
- Para el traslado de equipos o elementos de trabajo debe cumplirse el Procedimiento correspondiente de tal manera que siempre se garantice que los mismos, quedan bajo la custodia del (los) funcionario(s) competentes para tal fin.

### **Principios de Responsabilidad Social Organizacional**

La Caja es en esencia una organización de desarrollo social, con propósitos claros de favorecer el bien común. En este sentido está comprometida de forma voluntaria en una integración participativa de los asuntos sociales y ambientales, garantizando el respeto a los derechos humanos de los clientes internos y externos y hacia la comunidad en general.

Principios:

- Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente y asegurarse de no ser cómplices en la vulneración, dentro de su ámbito de influencia.
- Apoyar la libertad de asociación y participación ciudadana.
- Garantizar en su interior y apoyar en su entorno la eliminación de toda forma de trabajo forzoso, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
- Mantener un enfoque preventivo que favorezca el ambiente, fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental,

favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio.

- Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.

#### Compromisos Corporativos:

- Prestar servicios con criterios de Calidad. Respetar y garantizar en todas sus actuaciones los derechos de sus trabajadores, afiliados y usuarios.
- Involucrar a los trabajadores y a la comunidad mediante mecanismos de participación.
- Garantizar políticas y prácticas legales, justas y respetuosas en los procesos del Talento Humano.
- Participar en proyectos y actividades de beneficio para la comunidad a la que pertenece.
- Poner a disposición de los grupos de interés y del público en general la información pertinente en aras de la verificación de su actuar transparente.
- Se promueve la cultura del autocontrol, en la cual cada funcionario es el responsable en primera instancia de planear, ejecutar, controlar y verificar sus actividades y de reconocer su importancia para el logro de los objetivos.

### **TÍTULO X. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES, RESPONSABILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERÉS.**

Los funcionarios de las cajas de compensación familiar y de las asociaciones constituidas por éstas y el de los miembros principales y suplentes que integran los correspondientes organismos de dirección, administración y fiscalización, están sometidos al régimen de inhabilidad incompatibilidad, responsabilidades y Conflictos de interés, señalados en el Decreto 2463 de 1981, La Ley 789 de 2002 artículo 23 y las demás que normas que la sustituyan modifiquen o adicionen.

Para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales, quienes se relacionen con la Caja contractualmente deberán hacer la manifestación escrita bajo la gravedad de juramento de su situación frente a las normas específicas señaladas.

En todos los contratos suscritos por la Caja, se insertará una cláusula específicamente aplicable al cumplimiento del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, responsabilidades y conflictos de interés.

## **TITULO XI. DIVULGACIÓN, VIGENCIA Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA.**

### **Divulgación del Código de Buen Gobierno y Ética:**

Comfaoriente, adoptará mecanismos adecuados y eficaces para la divulgación del Código de Buen Gobierno y Ética, tanto a los miembros de la organización como a los grupos de interés, de acuerdo con lo preceptuado en la Ley 789 de 2002.

La Caja enviará comunicación la Superintendencia del Subsidio Familiar dando aviso de la adopción y de este Código de Buen Gobierno y Ética y de sus reformas, enviando un ejemplar del mismo.

Al interior de la Corporación a través de la División de Talento Humano y Recursos Físicos, al momento de la vinculación de un nuevo funcionario, lleva a cabo el Procedimiento de Inducción de personal, mediante el cual se brinda al nuevo colaborador la información y los elementos que le faciliten una mejor adaptación dentro de la organización, haciéndole entrega de documentos como el Código de Buen Gobierno y Ética, el Reglamento Interno de Trabajo y la Guía para la implementación del Sistema de Control Interno. Como plan corporativo, se realizan reinducciones periódicas en las que se refuerza y se sensibiliza sobre los deberes y derechos de los funcionarios y la responsabilidad de su cumplimiento para el logro de la misión de la Organización. De igual forma se realiza difusión permanente a través de los instrumentos institucionales de comunicación interna y de las actividades grupales y de Equipo Primario de cada dependencia.

### **Vigencia**

El Código de Buen Gobierno y Ética entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo y quedan sin vigencia otras versiones anteriores.

### **Reformas Deliberativas**

El Código de Buen Gobierno y Ética podrá ser reformado por decisión del Consejo Directivo adoptada con voto favorable de seis (6) de sus Miembros.

## **Reformas de Orden Legal y Estatutario.**

Para efectos de aplicación de lo establecido en el presente Código de Buen Gobierno y Ética, en caso de presentarse la modificación por orden Legal, reglamentarios y Estatutario, contrario a lo aquí definido o que correspondan a aspecto propios del manejo administrativo, estos se actualizarán automáticamente y se entenderán incorporados sin más requisitos adicionales.

Además todos los aspectos no regulados en el presente Código, se regirán por lo contenido en la Legislación Vigente sobre la materia y los Estatutos de la Corporación.

## **TITULO XII. DOCUMENTOS RELACIONADOS.**

Entre los documentos relacionados con este Código de Buen Gobierno y Ética, se encuentran:

- Ley 21 de 1982
- Ley 789 de 2002
- Decreto 2463 de 1981
- Decreto 341 de 1988
- Decreto 2150 de 1992
- Estatutos de Comfaoriente

## **TITULO XIII. CRONOLOGÍA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA.**

Este código fue aprobado por el Consejo Directivo de Comfaoriente, según acta No. 878 bajo el Acuerdo 003 del 18 Mayo de 2010, Modificado en Acta 969 del 19 de Diciembre de 2013 mediante el Acuerdo 007.

  
MARIA PATRÍCIA ESPINOSA LONDOÑO  
Presidente del Consejo Directivo

  
OMAR JAVIER PEDRAZA FERNANDEZ  
Director Administrativo