

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE BOYACÁ - COMFABOY

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO



Noviembre de 2010

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

TABLA DE CONTENIDO

0.- PRESENTACIÓN	3
1.- GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
2.- ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAJA	9
3.- AFILIADOS	15
4.- ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS, CONSEJO DIRECTIVO, DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVOS.	17
5.- MECANISMOS DE CONTROL	23
6.- CONFLICTOS DE INTERÉS	24
7.- ESTANDADES PARA LA COMUNICACIÓN, ELABORACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.	29
8.- CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES	32
9.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE COMFABOY	33
10.- GRUPOS DE INTERÉS	33
11.- TALENTO HUMANO DE LA CAJA	35
12.- MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS	35
13.- RESPONSABILIDAD SOCIAL, RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE, GREMIOS ECONÓMICOS	36
14.- COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS	37
15.- ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	38
16.- VALORACIÓN Y MEDICIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE COMFABOY	38
ANEXO 1: COMPROMISOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA E.P.S.-S	39
ANEXO 2: COMPROMISOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA I.P.S.	42

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

0.- PRESENTACIÓN

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá en cumplimiento de lo establecido en el Direccionamiento Estratégico y la Ley 789 de 2002, Artículo 21, Parágrafo 2º, adopta el presente Código de Ética y Buen Gobierno como mecanismo de autorregulación dirigido principalmente a dar transparencia al actuar de COMFABOY en su contexto, a través de estándares para los directivos y trabajadores, dando reconocimiento de derechos a los afiliados y parámetros al manejo de relaciones con terceros, con la finalidad de generar confianza ante la comunidad y grupos de interés. De esta manera este documento establece un conjunto de instrumentos, mecanismos y políticas que regulan el actuar de la Caja propiciando el logro de los objetivos corporativos y su permanente evaluación, constituyendo una plataforma de protección a los grupos de referencia y de interés de la corporación. Lo anterior bajo los principios y valores éticos, que se encuentran inmersos en cada una de las disposiciones que rigen el presente código.

El Código de Ética y Buen Gobierno genera confianza en los grupos de referencia y de interés, ya que evidencia la existencia de controles en procesos y prácticas propios del Buen Gobierno Corporativo organizando la distribución de responsabilidades entre todo el equipo humano, recogiendo la misión, visión, valores corporativos, política de calidad y objetivos estratégicos que se han determinado, contribuyendo a incrementar la credibilidad y generando un estilo de dirección unificado.

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá – COMFABOY, se compromete a encauzar sus actividades de acuerdo con los principios enunciados en el Direccionamiento Estratégico, las normas vigentes y el presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose a una gestión bajo principios y valores éticos frente a la sociedad.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

1.- GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

Afiliados: Aquellas personas que se encuentran vinculadas a la Caja, comprende: Los trabajadores afiliados, los afiliados facultativos, los desempleados afiliados, los pensionados afiliados y las personas vinculadas al régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Afiliados facultativos: Son las personas, trabajadores independientes o del sector informal, que no encontrándose dentro de las categorías de trabajadores beneficiarios, trabajadores afiliados o pensionados afiliados al régimen del Subsidio Familiar, se vinculen a la Caja, por disposición de la ley o por convenios para lograr el acceso a los servicios sociales que ella presta.

Auditor: Persona capacitada y experimentada que se designa por una autoridad competente, para revisar, examinar y evaluar los resultados de la gestión administrativa y financiera de una entidad con el propósito de informar acerca de ellas, realizando las observaciones y recomendaciones pertinentes para mejorar su eficacia y eficiencia en su desempeño.

Auditoría: Proceso sistemático de obtener, analizar, comprobar y verificar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con actos o acontecimientos económicos, éticos y sociales, a fin de evaluar tales declaraciones a la luz de criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas.

Auditoría Externa: Es el examen crítico, sistemático y detallado de un sistema de información de una unidad económica, realizado por un Contador Público sin vínculos laborales con la misma, utilizando técnicas determinadas y con el objeto de emitir una opinión independiente sobre la forma como opera el sistema, el control interno del mismo y formular sugerencias para su mejoramiento.

Auditoría Interna: Es el mecanismo que permite llevar a cabo el examen sistemático, objetivo e independiente de los procesos, procedimientos y actividades que se llevan cabo dentro de la Caja, a fin de determinar si los recursos se han utilizado con la debida consideración por su economía, eficiencia, eficacia y transparencia; si se han observado las normas internas y externas que les sean aplicables y si los mecanismos de Comunicación son confiables, permiten revelar los aspectos más importantes de la gestión y los resultados obtenidos, satisfaciendo a los diferentes grupos de interés.

Código de Buen Gobierno: También denominado Código de Gobierno Corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

Código de Ética: También denominado Código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Compensación: Se refiere al principio que propende por la igualdad en el nivel de ingreso frente a la posición socio-económica de un trabajador.

Conflicto de Interés: Es la situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se encuentra en la posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Directivos: Personas que ejercen cargos con responsabilidad en dirección y control dentro de la estructura de la organización.

Director Administrativo: La persona que ostenta la máxima representación gerencial y legal de la Caja. Es el Directivo principal.

Direccionamiento Estratégico: Conjunto de grandes definiciones que permiten prospectar la organización en el tiempo y que aseguran la perdurabilidad y el logro del objeto social de la Caja.

Desempleados afiliados: Las personas, que encontrándose sin empleo, están afiliadas a la Caja por virtud del derecho y en los términos que les confiere la ley.

Empleadores Afiliados: Son las personas jurídicas o naturales que cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley y en los estatutos de la Caja han sido admitidas e inscritas en ella como afiliados. Tal calidad lleva consigo ciertos derechos y obligaciones determinados en los estatutos de la Caja y en la Ley.

Empleadores Afiliados hábiles: Son aquéllos empleadores afiliados que se hallan en pleno goce de los derechos que su calidad les otorga de conformidad con la ley y los estatutos de la Caja, y se encuentran a paz y salvo con ésta por todo concepto, en relación con las obligaciones exigibles.

Gobernabilidad: Conjunto de políticas que propenden por el cumplimiento de principios, reglas o estándares para manejar las organizaciones, que permiten alcanzar los objetivos de las mismas, protegiendo a sus grupos de referencia y a los grupos de interés.

Grupos de Interés: Son aquellas personas, grupos o entidades sobre las cuales tiene influencia o puede tener la Caja en su actividad. Se consideran Grupos de Interés los usuarios de los servicios que presta la Caja, las personas a cargo y los cónyuges o compañeros permanentes de los trabajadores afiliados, los afiliados facultativos, los desempleados afiliados, los pensionados afiliados, las demás Cajas de Compensación

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Familiar, los consumidores, proveedores, acreedores, los organismos de Control, los competidores, los empleados, la comunidad.

Grupos de Referencia: Son aquellas personas que tienen un vínculo con la Caja, de manera que pueden participar en su dirección. Son los Empleadores Afiliados y Trabajadores afiliados a la Caja.

Información confidencial de uso interno: Aquella cuya revelación, contempla riesgo para los afiliados, usuarios o para la Caja, ya que se debe garantizar el respeto por la información que el cliente nos provee; e involucra estrategias de competitividad (Invitaciones, Convocatorias, Licitaciones, Negociaciones o Convenios, bases de datos de afiliados, historias clínicas, historias laborales, entre otras).

Información material: Aquella que un buen hombre de negocios podría prever que al omitirse o presentarse de manera errónea, parcial o extemporáneamente afectaría ostensiblemente las decisiones económicas adoptadas, por los destinatarios de dicha información.

Líder de Proceso: En el esquema por procesos existe un líder que asume el rol y la responsabilidad por el logro de los objetivos fruto de la operación e interacción de procesos, a través de la motivación, el empoderamiento, el gerenciamiento del equipo de trabajo y de los demás recursos que están a su disposición.

Mapa de Procesos: La manera de mostrar los procesos de la organización, y su secuencia e interacciones.

Miembros de Consejo Directivo representantes de los Afiliados: Son aquellas personas que representan a los empleadores afiliados de acuerdo con lo establecido en la ley y en los estatutos.

Miembros de Consejo Directivo representantes de los Trabajadores: Son aquellas personas que representan a los Trabajadores afiliados a la Caja, de acuerdo con lo establecido en la Ley y en los estatutos.

Pensionados Afiliados: Son las personas que teniendo el carácter de pensionados, de acuerdo con la ley, están vinculados a la Caja.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Prestadores de Servicios de Salud (Proveedores): Es toda institución prestadora de servicios de salud: Clínica, hospital o profesional de salud, que por contar con relación contractual directa con la Caja de Compensación, preste servicios de salud a sus afiliados en el marco de los contenidos del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo de trabajo se adscriben.

Reglamento Interno de Trabajo: Es el conjunto de normas que determinan las condiciones a las que deben sujetarse el empleador y los trabajadores en sus relaciones de trabajo. Son aquellas disposiciones que afectan directamente a los trabajadores, como son escalas de sanciones y faltas, procedimiento para formular quejas, contempla las restricciones de edad para acceder a un trabajo y demás condiciones laborales.

Revisoría Fiscal: Función mediante la cual un contador público, nombrado para el efecto como Revisor Fiscal, y de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, expresa su opinión profesional sobre la razonabilidad y preparación de los estados financieros examinados; informa, además, sobre si los actos de los administradores así como las operaciones registradas en los rubros se han ajustado a las normas estatutarias, a la ley y a las decisiones de la Asamblea de Afiliados y del Consejo Directivo de la Caja; también informa sobre lo adecuado del sistema de control interno, el cumplimiento con las normas legales y 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, así como de los activos de terceros en su poder.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

Sistema de Gestión de Calidad: Conjunto de elementos mutuamente relacionados o que interactúan para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.

Subsidio Familiar: Es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos, en proporción al número de personas a cargo, y su objetivo fundamental consiste en el alivio de las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia, como núcleo básico de la Sociedad.

Trabajadores Afiliados: Son las personas naturales que están al servicio de los empleadores afiliados a la Caja, estando vinculados a ella por este hecho y mientras que subsista el trabajador en su cargo.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Trabajadores Beneficiarios: Son las personas naturales que están al servicio de los empleadores afiliados a la Caja, con carácter permanente, y que son beneficiarios del régimen de subsidio familiar.

Usuario: Se entenderá toda persona a la cual la Caja, en su condición de IPS, le preste servicios de salud en sus sedes.

Valores: Son formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

2.- ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA CAJA

2.1- IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá “COMFABOY” es una Corporación autónoma de derecho privado, sin ánimo de lucro, con patrimonio y Personería Jurídica propios de las contempladas en el libro Primero, Título 36 del Código Civil Colombiano, tiene carácter permanente y su duración es indefinida, su domicilio principal es la ciudad de Tunja, capital del Departamento de Boyacá. Su historia comienza el 13 de abril de 1961, cuando un grupo de 21 Empresarios se reunieron en el Consejo Municipal de Tunja con el propósito de declarar constituida la Caja de Compensación Familiar del Departamento, cuya acta fue protocolizada en septiembre de 1961 en la Notaría Primera de Tunja, mediante Escritura No. 1259 y reconocida legalmente por la Gobernación del Departamento mediante Personería Jurídica No. 428 del 17 de agosto de 1961, fecha que se ha tomado como su nacimiento.

Actualmente brinda los servicios de Aportes y Subsidio, Prestación servicios de Recreación, Prestación Servicios de Educación, Prestación Servicios de Crédito Social, Prestación Servicios de Salud, Aseguramiento en Salud y Vivienda.

En consecuencia la Caja asume las siguientes funciones:

1. Recaudar, distribuir y pagar los aportes destinados al subsidio familiar y los otros recursos que el Estado le encomiende.
2. Organizar y administrar las obras y programas que se establezcan para el pago del subsidio familiar en especie o en servicios.
3. Ejecutar con otras Cajas o mediante vinculación con organismos y entidades públicas o privadas que desarrollen actividades de seguridad social, programas de servicios, dentro del orden de prioridades consagrado en la Ley.

Adicionalmente y de conformidad con lo establecido por la ley 789 de 2002, podrá realizar las siguientes funciones en desarrollo de su objeto social:

1. Realizar alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas para ejecutar las actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social, que puede realizar directamente.
2. Invertir en los regímenes de salud, riesgos profesionales y pensiones, conforme las reglas y términos del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás disposiciones que regulen las materias.
3. Realizar aseguramiento y prestación de servicios de salud y, en general para desarrollar actividades relacionadas con este campo conforme las disposiciones legales vigentes.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

4. Participar, asociarse e invertir en el sistema financiero a través de bancos, cooperativas financieras, compañías de financiamiento comercial y organizaciones no gubernamentales cuya actividad principal sea la operación de microcrédito, conforme las normas del Estatuto Orgánico del Sector Financiero y demás normas especiales conforme la clase de entidad.
5. Asociarse, invertir o constituir personas jurídicas para la realización de cualquier actividad, que desarrolle su objeto social, en las cuales también podrán vincularse los trabajadores afiliados.
6. Administrar, a través de los programas que a la Caja corresponda, las actividades de subsidio en dinero; recreación social, deportes, turismo, centros recreativos y vacacionales; cultura, museos, bibliotecas y teatros; vivienda de interés social; créditos, jardines sociales o programas de atención integral para niños y niñas de 0 a 6 años; programas de jornada escolar complementaria; educación y capacitación; atención de la tercera edad y programas de nutrición materno - infantil y, en general, los programas que estén autorizados por Ley, para lo cual puede continuar operando con el sistema de subsidio a la oferta.
7. Administrar jardines sociales de atención integral a niños y niñas de 0 a 6 años a que se refiere el numeral anterior, propiedad de entidades territoriales públicas o privadas, pudiendo atender niños cuyas familias no estén afiliadas a la Caja.
8. Administrar directamente o a través de convenios o alianzas estratégicas el programa de microcrédito para la pequeña y mediana empresa y la microempresa, con cargo a los recursos que se prevén en la Ley.
9. Realizar actividades de mercadeo, incluyendo la administración de farmacias.
10. Invertir en fondos de capital de riesgo, así como cualquier otro instrumento financiero para el emprendimiento de microcrédito, con recursos y bajo la regulación del Gobierno Nacional.

2.2.- COMPROMISO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO CORPORATIVO

Los trabajadores de la Caja se comprometen a orientar todas sus actuaciones hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y Visión vigente, así:

PROPÓSITO ESTRATÉGICO:

Hacer familias felices con equidad y justicia social.

OFERTA DE VALOR:

Aquí ofrecemos atención oportuna, más y mejores espacios, comodidad, calidad, contribuimos al desarrollo integral haciendo personas útiles a la sociedad y respetuosas por el medio ambiente.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

MISIÓN:

Somos una organización orgullosamente Boyacense que contribuye a satisfacer las necesidades de bienestar social y a mejorar la calidad de vida de las familias bajo los principios de justicia, equidad y solidaridad social.

VISIÓN:

Lograr que antes de la navidad del año 2013 todas las empresas que operen en Boyacá, contraten la totalidad de su actividad de bienestar social con COMFABOY y que para entonces, las familias de nuestro departamento estén vinculadas con la caja como usuarios de nuestros servicios.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS:

1. Desarrollo institucional.
2. Dinámica de Investigación y Desarrollo.
3. Orientación al mercado.
4. Alianzas estratégicas y recursos de cooperación.
5. Generación de valor a las empresas.
6. Pertenencia Regional.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y DE CALIDAD:

1. Desarrollar e implementar un modelo gerencial integral.
2. Aumentar integralmente la productividad del recurso humano.
3. Suministrar infraestructura adecuada.
4. Mejorar continuamente los resultados de los procesos.
5. Lograr que todos los programas de la Caja sean autosostenibles.
6. Fortalecer las tecnologías de información y Comunicaciones.
7. Implementar y mantener un sistema de investigación y desarrollo.
8. Implementar un modelo efectivo de mercadeo.
9. Ejecutar por lo menos una alianza estratégica (generación de ingresos, incremento de cobertura) en cada proceso de cadena de valor.
10. Ejecutar recursos de cooperación y responsabilidad social empresarial.
11. Contratar los servicios de bienestar social en el 100% de las empresas del departamento.
12. Crear conciencia de identidad departamental y empresarial hacia COMFABOY.
13. Incrementar la cobertura y los ingresos de los servicios.

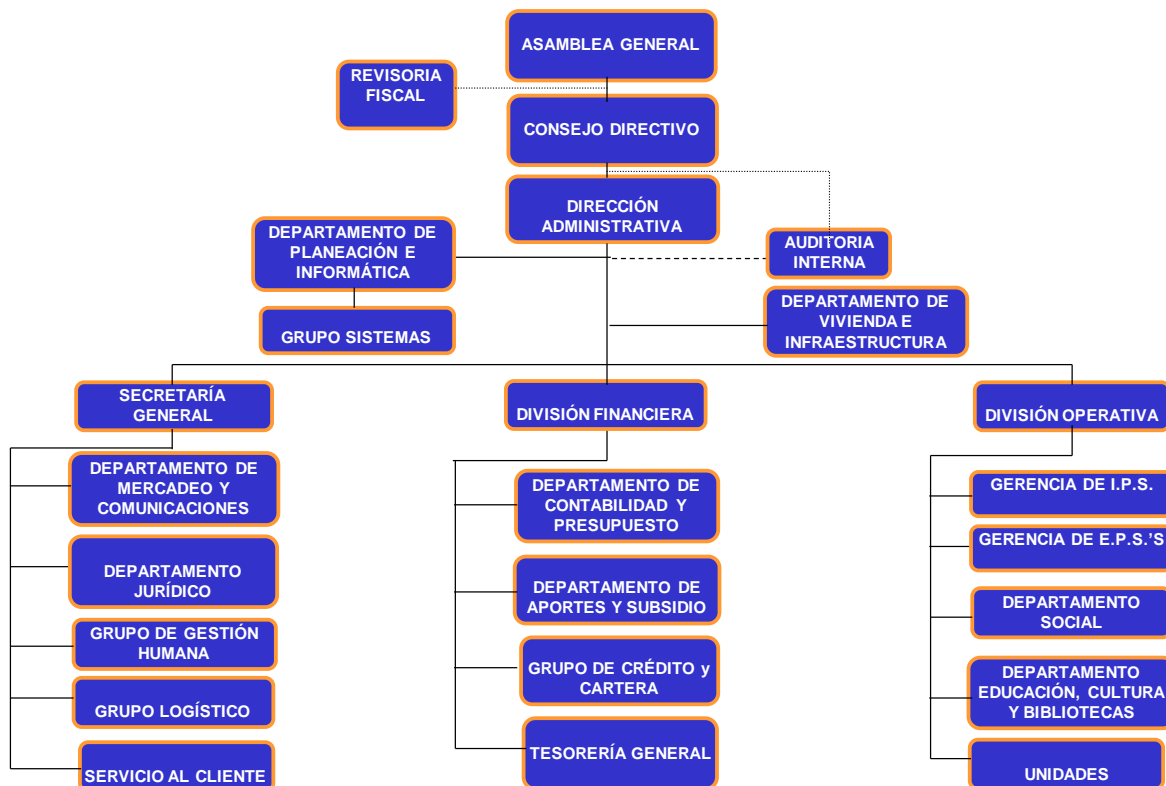
VALORES:

Los valores que inspiran y soportan la gestión de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá – COMFABOY, como entidad que propende por el desarrollo social son los siguientes:

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- **Respeto por la iniciativa y la creatividad:** Derecho que tiene una persona a ser reconocida y valorada al expresar nuevas ideas o solucionar un problema oportunamente.
- **Construcción de relaciones mutuamente beneficiosas con clientes y proveedores:** Disposición permanente orientada hacia la correspondencia y equidad con nuestros clientes y proveedores.
- **Crecimiento continuo:** Anhelo por llegar a todas las familias y brindar más y mejores servicios.
- **Eficiencia en la utilización de los recursos:** Aprovechar al máximo los recursos con que contamos, garantizando su adecuada utilización.
- **Calidad en atención y servicio al cliente:** Esmerarse por atender a nuestros clientes con calidez humana y un servicio oportuno.
- **Compromiso con el bienestar y felicidad de las familias:** Sentimiento de responsabilidad en nuestro trabajo proyectado a dar felicidad y tranquilidad a las familias.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

REQUISITOS LEGALES QUE DEBE CUMPLIR LA ORGANIZACIÓN:

Algunas de las principales normas que aplica la Caja de Compensación Familiar de Boyacá son:

- **Constitución Política De Colombia**
- **Ley 25 de 1981:** Por la cual se crea la Superintendencia de Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 21 de 1982:** Por la cual se modifica el Régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 31 de 1984:** Por la cual se modifica la Ley 21 de 1982 para reconocerles representación auténtica a los beneficiarios del subsidio familiar en los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 341 de 1988:** Se reglamenta la Ley 25 de 1981 “Por la cual se crea la Superintendencia de Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones”, y la Ley 21 de 1982 “Por la cual se modifica el régimen del Subsidio Familiar y se dictan otras disposiciones”.
- **Ley 03 de 1991:** Por la cual se crea el Sistema Nacional de Vivienda de Interés Social, se establece el subsidio familiar de vivienda, se reforma el Instituto de Crédito territorial, ICT, y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral.
- **Ley 115 de 1994:** Por la cual se expide la Ley General de Educación.
- **Decreto 1902 de 1994:** Por el cual se reglamentan los artículos 39 y 190 de la Ley 115 de 1994 sobre Subsidio Familiar para Educación no Formal y Programas de Educación Básica y Media de las Cajas de Compensación Familiar.
- **Ley 300 de 1996:** Por la cual se expide la Ley General de Turismo.
- **Decreto reglamentario 1804 de 1999:** Por el cual se expiden normas del Régimen Subsidiado.
- **Ley 633 de 2000:** Se dictan disposiciones sobre el tratamiento a los Fondos obligatorios para la vivienda de interés social.
- **Ley 789 de 2002:** Por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la Protección Social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- **Decreto reglamentario 2340 de 2003:** Por el cual se reglamenta la Ley 789 de 2002 en lo relacionado con la administración y gestión de los recursos para el crédito y se dictan medidas para acceder a los beneficios del Fondo para el Fomento del Empleo y Protección al Desempleado.
- **Decreto reglamentario 827 de 2003:** Por el cual se reglamentan los artículos 6,7,10,11,16, numerales 8 y 13, 20,21; numeral 2 y 24 de la Ley 789 de 2002 en lo relacionado con la Administración y gestión del Fondo para el fomento del Empleo y Protección al Desempleo.
- **Ley 828 de 2003:** Por la cual se expiden normas para el Control a la Evasión del Sistema de Seguridad Social.
- **Decreto 1670 de 2007:** Por medio del cual se ajustan las fechas para el pago de aportes al Sistema de Protección Social y para la obligatoriedad del uso de la Planilla Integrada de Liquidación de Aportes.
- **Ley 1122 de 2007:** Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.

La normatividad específica aplicable para la E.P.S.-S e I.P.S. se encuentra contemplada en el capítulo de Requisitos de Ley de la Caracterización de los procesos de Aseguramiento en Salud y Prestación de Servicios de Salud establecidos al interior del Sistema de Gestión de Calidad aprobado por la Caja.

INDICADORES DE GESTIÓN:

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, se compromete a incorporar los indicadores que midan la gestión y el desempeño ante los afiliados y sus grupos de interés, así:

- Indicadores que midan el cumplimiento de los objetivos Corporativos y por ende la Visión.
- Indicadores que midan el cumplimiento Operativo
- Indicadores que midan el cumplimiento de los Procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

3.- AFILIADOS

3.1.- DERECHOS DE LOS AFILIADOS

Los afiliados de la Caja, están protegidos por las normas gubernamentales y los Estatutos Internos de la Caja, 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 afiliados, incluidos los minoritarios. En este sentido, adoptará sistemas que permitan la transparencia en todos los procesos, incluyendo los de afiliación y desafiliación.

Comfaboy garantiza a los afiliados la efectividad de los derechos que les confieren las normas que regulan el Sistema de Compensación Familiar y los Estatutos Internos de la Caja, los cuales fueron aprobados por la Asamblea General en reunión efectuada el 26 de noviembre de 1998 y mediante Resolución 0241 del 20 de mayo de 1999 de la Superintendencia del Subsidio Familiar. De acuerdo con los Estatutos los derechos de los Afiliados son: (a) A que sus trabajadores y sus familias reciban los subsidios en dinero, especie o servicios conforme a la Ley y los reglamentos. (b) A concurrir por si solo o por medio de representantes debidamente acreditados a las Asambleas Generales de Miembros Afiliados con voz y voto al tenor de las prescripciones de éstos Estatutos. (c) A elegir y ser elegidos Miembros del Consejo Directivo, según lo preceptuado en estos Estatutos.

Instrumentos de Buen Gobierno Corporativo en relación con los derechos de los Afiliados:

La garantía del cumplimiento efectivo de los derechos individuales de los Afiliados de Comfaboy es un principio que guía los Órganos de Dirección y el Gobierno de la Caja, esto es los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos, quienes se obligan y garantizan a los afiliados que:

- Darán un trato equitativo, igualitario y sin discriminación alguna a cada uno de ellos.
- Para las reuniones de la Asamblea General de Afiliados, suministrarán a estos la misma información, con el mismo detalle y en la misma época y oportunidad.
- Responderán en las reuniones de la Asamblea General de Afiliados todas las preguntas relacionadas con la información que Comfaboy suministre.
- Harán públicos los requisitos de afiliación y evitarán cualquier incumplimiento de los mismos y la implementación de políticas discriminatorias.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Adoptarán los mecanismos de control necesarios para evitar incurrir en una violación del régimen de competencia, prácticas desleales, abuso de posición dominante o realización de prácticas restrictivas de comercio.
- Darán especial información y difusión a los afiliados sobre las actividades que desarrollen.

3.2.- OBLIGACIONES DE LOS AFILIADOS CON COMFABOY:

De acuerdo con los Estatutos Internos aprobados por Comfaboy, son obligaciones de los afiliados: (a) Respetar las normas contenidas en los Estatutos y en los reglamentos de la Corporación. (b) Cancelar oportunamente los aportes, contribuciones y cualesquiera otra obligación pecuniaria a su cargo y a favor de la Corporación dentro de los términos legales, estatutarios y reglamentarios. (c) Asistir o hacerse representar en todas las reuniones de Asamblea General para las cuales sean convocados. (d) Velar por el buen nombre de la Corporación. (e) Acatar, llegado el caso, las sanciones que imponga el Consejo Directivo y durante las suspensiones continuar cubriendo sus aportes y demás obligaciones para con la Corporación.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

4.- ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS, CONSEJO DIRECTIVO, DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y DIRECTIVOS.

4.1- ASAMBLEA GENERAL DE AFILIADOS

El máximo órgano social de dirección de la corporación corresponde en primer término a la Asamblea General de Afiliados, quienes representan las empresas o empleadores afiliados a la Caja, sus decisiones son obligatorias y cumplen las funciones que se encuentran contenidas en la ley y en los Estatutos.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos de la Caja tienen responsabilidad por el cumplimiento de las prácticas de Ética y Buen Gobierno Corporativo ante cada uno de los Afiliados, la comunidad en general y ante la Asamblea General de Afiliados; ejercen las funciones y responsabilidades que les atribuyen la ley, los Estatutos y sus normas internas, con la finalidad de desarrollar el objeto social de la Caja de la manera más eficiente y productiva posible.

El cumplimiento de los deberes de los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos, estará determinado por la aplicación prioritaria y permanente de los principios de buena fe, lealtad, transparencia, diligencia, cuidado y eficacia, y sobre la base de privilegiar en todo momento los intereses de la Caja y de sus Afiliados.

4.2.- EL CONSEJO DIRECTIVO

Misión:

El Consejo Directivo es un órgano de dirección que tiene como función principal determinar las políticas de gestión y desarrollo de la Caja, para lo cual vigila su adecuado cumplimiento. El Consejo Directivo de la Caja tendrá una estructura que garantice la idoneidad, experiencia e independencia de sus decisiones.

El Consejo Directivo será independiente, responsable y eficiente; actuará en función de los derechos de los grupos de referencia y de interés, y la sostenibilidad y crecimiento de la Corporación.

El Consejo Directivo actuará de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones. Sus miembros se abstendrán de actuar como miembros individualmente, evitarán incurrir en situaciones que causen conflictos de interés y se comprometerán a manejar con confidencialidad la información de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Condiciones para ser miembros del Consejo Directivo:

Los miembros del Consejo Directivo, además de las calidades que por ley deben detentar, deberán reunir, cuando menos, las siguientes características:

- Tener reconocidas calidades morales y éticas.
- Tener un nivel educativo profesional.
- Acreditar conocimientos o experiencia en alguna de las actividades que desarrolla la Caja.
- No pertenecer a otro Consejo Directivo de Caja de Compensación Familiar.

Para los miembros elegidos por el Ministerio de la Protección Social se aplicará lo dispuesto en las normas que regulan la materia.

Funciones del Consejo Directivo:

Las funciones del Consejo Directivo de COMFABOY se encuentran en el capítulo IV - artículo 27 al artículo 31 de sus Estatutos, las cuales le permiten a la Caja asegurar el buen gobierno corporativo.

Comités y Reuniones del Consejo Directivo-Quórum:

El Consejo Directivo ha establecido su propio reglamento mediante Acuerdo 014 del 07/10/2008 que contiene: la forma de realizar las sesiones y de adoptar decisiones; la elección de dignatarios; las funciones del Presidente y Vicepresidente; los Comités; las propuestas; comisiones externas, transitorias o permanentes, consultivas o técnicas; solicitud de informes de gestión al Director Administrativo; el régimen de sanciones y elaboración de actas.

Conforme a la estructura por procesos de la Caja y con el fin de optimizar la toma de decisiones del Consejo Directivo en los diferentes aspectos financieros, administrativos y económicos, y a la vez delegar algunas responsabilidades al interior del mismo Consejo Directivo, se establecen los siguientes Comités Internos de Trabajo, de carácter permanente: 1) Comité de Procesos de Generación de Valor. 2) Comité Procesos de Soporte y 3) Comité de Procesos Gerenciales.

Los Comités y Comisiones especiales que se creen tienen como objetivo fijar políticas y realizar la verificación y seguimiento a las mismas que permitan el cumplimiento del objeto social de la Caja.

Responsabilidades de los miembros del Consejo Directivo:

- Abstenerse de actuar individualmente, o de manifestar comentario alguno a los empleados de la entidad debiendo para tales efectos actuar solo a través del Consejo Directivo o del Director Administrativo.
- Abstenerse de participar en los Comités especiales adscritos al Director Administrativo y en los operativos creados por éste.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Abstenerse de manipular, comunicar o usar la información confidencial de uso interno, a la que tengan acceso, en beneficio propio o ajeno.
- Actualizar a los nuevos miembros del Consejo Directivo, sobre las normas de Gobierno Corporativo, la situación financiera de la Corporación y las decisiones adoptadas a la fecha.
- Asegurar que los sistemas de comunicación de la información sean efectivos.
- Conducirse con juicio independiente, garantizando el derecho y trato equitativo de los afiliados, obrando de buena fe, con lealtad y la diligencia del buen hombre de negocios.
- Dejar constancia de las decisiones adoptadas.
- Informarse en forma completa de todo aquello que se derive del cumplimiento de sus funciones como miembros del Consejo Directivo y dedicar tiempo suficiente para el ejercicio de las mismas.

Los actos de los miembros del Consejo Directivo, en cuanto no excedan de los límites legales, estatutarios y reglamentarios que se les han confiado, son actos de la Corporación; en cuanto excedan de éstos solo obligan personalmente a los miembros del Consejo Directivo.

Evaluación de Gestión:

El Consejo Directivo tiene como atribuciones de control de gestión adoptar los mecanismos de verificación, basados en indicadores de gestión y en los Informes de Gestión.

Confidencialidad:

Los miembros del Consejo Directivo deberán abstenerse de divulgar en cualquier forma o de utilizar en provecho propio o ajeno, la información de carácter confidencial que haya conocido en ejercicio de sus funciones. Tampoco podrán revelar a terceros las operaciones de COMFABOY.

Información y Documentos requeridos por el Consejo Directivo:

Todas las decisiones del Consejo Directivo deben estar debidamente soportadas con la información que se requiera, para lo cual la Caja debe suministrar la información completa, oportuna y veraz.

Los miembros del Consejo Directivo deberán revisar y analizar en forma diligente la información de la Corporación que les sea suministrada para el cumplimiento de sus funciones.

4.3.- EL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Misión:

La representación legal y la administración directa de la Corporación están a cargo del Director Administrativo, quien tendrá así mismo la firma de la Corporación. Es el

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo. Sus funciones se encuentran establecidas en los Estatutos Internos.

Designación:

El nombramiento y remoción del Director Administrativo está a cargo del Consejo Ejecutivo quien garantizará la transparencia en el proceso de su selección y la profesionalización en su gestión. El Director Administrativo tendrá un (1) suplente que lo reemplazará en sus ausencias, temporales y absolutas.

Remuneración:

El Consejo Directivo señalará la remuneración correspondiente al Director Administrativo para el período en consideración.

Prohibiciones para el Director Administrativo:

El Director Administrativo no puede ser miembro del Consejo Ejecutivo, no obstante, estará presente en las sesiones para mantener la relación legal e institucional con dicho órgano administrativo, salvo los casos excepcionales en que éste no lo considere conveniente.

Otras Responsabilidades del Director Administrativo:

- El Director Administrativo está comprometido con la organización a cumplir todas las responsabilidades y deberes en materia social, administrativa, legal, laboral, tributaria, aduanera, contable, penal, financiera y de control interno que su cargo lleve implícitas en relación con los estatutos, este Código de Buen Gobierno y la Ley. Todos los trabajadores de la Corporación estarán supervisados por el Director Administrativo en el desempeño de sus cargos.
- Los actos del Director Administrativo, en cuanto no excedan de los límites legales, estatutarios y reglamentarios, que se le han confiado son actos de corporación; en cuanto excedan de éstos solo obligan personalmente al Director Administrativo.

Atribuciones de Control de Gestión del Director Administrativo:

El Director Administrativo tendrá atribuciones de control de gestión, debiendo adoptar los mecanismos de verificación de la entidad, basados en indicadores de gestión de la Corporación, y monitorear que éstos se cumplan.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Informes a la Asamblea General de Afiliados y al Consejo Directivo:

El Director Administrativo presentará anualmente a la Asamblea General de Afiliados, en su reunión ordinaria o extraordinaria, un informe de gestión donde deberá informar la gestión desarrollada.

4.3.- DIRECTIVOS DE LA CAJA - LÍDERES DE PROCESO

La Caja cuenta con un grupo de Directivos que son los Líderes de Proceso de acuerdo con la estructura organizacional por procesos de la Corporación según el Sistema de Gestión de Calidad aprobado por la Entidad:

Facultades y Atribuciones de los Líderes de Proceso de la Caja:

Los Líderes de proceso de la Corporación, sin omitir el trabajo en equipo con los demás procesos ejercen todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo y de su proceso y en especial las siguientes:

1. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al cumplimiento del objeto social en su proceso, en coordinación con los demás procesos, de conformidad con lo previsto en las leyes, los estatutos, el Manual de Descripción de Cargos y Competencias y este Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Presentar al Director Administrativo informes sobre la situación del proceso o procesos que dirigen.
3. Tomar todas las medidas que reclame la conservación de los bienes sociales; vigilar la actividad de los empleados de la administración de la Corporación e implantarles las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la Caja.
4. Cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta el Director Administrativo, según lo dispongan las normas correspondientes, los estatutos, el reglamento o este Código de Buen Gobierno.
5. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionan con el funcionamiento y actividad de la Caja.
6. Informar al Director Administrativo, eventuales conflictos de interés en que este incurso el Directivo (Líder) o cualquiera de sus subalternos.
7. Garantizar el cumplimiento de las políticas de control interno adoptadas por la Corporación.
8. Garantizar el cumplimiento de las normas del Código de Ética y Buen Gobierno adoptadas por el Consejo Directivo.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

9. Las demás que le señalen los estatutos, el reglamento interno, el Manual de Descripción de Cargos y Competencias, el Consejo Directivo, el Director Administrativo o la ley.

Remuneración de los Directivos de la Caja:

El Consejo Directivo considerando los parámetros propuestos, señalará anualmente la remuneración correspondiente a los Directivos de la Corporación para el período correspondiente, considerando las responsabilidades de sus cargos.

Evaluación de los Directivos de la Caja:

Los Directivos de la Caja serán evaluados por el Director Administrativo en la periodicidad establecida y de acuerdo con los criterios establecidos en el proceso de Gestión Humana aprobado en el Sistema de Gestión de Calidad garantizando transparencia en el proceso de selección y la profesionalización en su gestión

Atribuciones de Control de Gestión de los Directivos de la Caja:

Como Directivos de la Corporación, tendrán atribuciones de control de gestión y deberán adoptar los mecanismos de verificación de su proceso - área, basados en indicadores de gestión, y monitorear que éstos se cumplan.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

5.- MECANISMOS DE CONTROL

5.1.- REVISORIA FISCAL

Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo y los Directivos de la Caja tienen la obligación de garantizar la independencia y autonomía de la Revisoría Fiscal, suministrándole la información de manera oportuna y completa para que sus dictámenes e informes se hagan en la debida forma. El nombramiento del Revisor Fiscal y sus responsabilidades están definidos en la Ley y los Estatutos Internos.

5.2.- REGLAMENTO DEL CONTROL INTERNO DE LA CAJA

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, se compromete a aplicar el Sistema de Control Interno establecido en el proceso de Control Interno y a velar por su cumplimiento por parte de todos los trabajadores, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los objetivos corporativos.

La calidad, eficiencia y eficacia del Sistema Control Interno de la Caja es responsabilidad del Director Administrativo y de los líderes de proceso quienes actúan bajo el principio de auto control, conforme a lo establecido en el sistema de gestión.

La función de control es delegada en el líder y equipo de trabajo del proceso de Control Interno quien ejerce control posterior y efectúa una evaluación permanente de la Corporación, se encarga de identificar los riesgos y evaluar los controles a los procesos de la organización, dentro de las políticas definidas por el Consejo Directivo y de acuerdo con las propuestas del Comité de Control Interno. El grupo de Control Interno es responsable de la elaboración, implementación, socialización, seguimiento y control de la gestión del Código. Periódicamente o cuando se requiera el responsable del proceso de Control Interno prepara Informes para favorecer el seguimiento a la gestión de control interno.

5.3.- COMITÉ DE CONTROL INTERNO

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, tiene conformado el Comité de Control Interno, donde están definidas sus funciones, en la Circular Reglamentaria DA-10-004 del 5 de julio de 2002. El Comité se encarga de asegurar la implementación y evaluación del proceso de control interno de la Caja, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo.

5.3.- POLÍTICA SOBRE RIESGOS

La Caja reconoce que el desarrollo de sus actividades conllevan la ocurrencia de riesgos, por lo cual se compromete a adoptar mecanismos para crear una cultura y una gestión integral de riesgos que minimice el impacto de las decisiones que toma la Corporación frente a su responsabilidad respecto de los grupos de referencia e interés.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

6.- CONFLICTOS DE INTERÉS

6.1.- DEFINICIÓN:

Para efecto de este Código de Ética y Buen Gobierno, se entiende por conflicto de interés toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, del empleado, cualquiera que sea su nivel, se encuentren o puedan llegar a encontrarse en oposición con los de la Caja, interfieran o puedan interferir con los deberes que le competen a ella, o lo lleven o pueden llevar a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

Sin perjuicio de lo previsto en el decreto 2463 de 1981 y en el artículo 23 de la ley 789 de 2002 en relación con las inhabilidades e incompatibilidades y los conflictos de interés, los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo, Directivos, y en general los trabajadores de la Caja, deberán abstenerse de participar, en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.

6.2.- PRINCIPIOS ORIENTADOS EN MATERIA DE CONFLICTOS DE INTERÉS:

Los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo, Directivos y trabajadores de COMFABOY, deberán aplicar de manera permanente los siguientes principios:

Buena Fe: Como principio, supone una posición personal de honestidad y de honradez en todos los actos que el individuo realice en su condición de persona, posición que lleva inserta, la plena conciencia de no engañar ni perjudicar a nadie con trampas, abusos, discriminaciones, preferencias y desvirtuaciones.

Lealtad: Se refiere al nivel de fidelidad a la Caja en el evento de perseguir intereses personales, la persona será responsable ante COMFABOY y ante cada Afiliado que sufra un perjuicio directo con su conducta desleal.

Transparencia: Se refiere a la apertura y flujo de información de la Caja al dominio de todo, permitiendo su revisión y análisis. La transparencia incluye cuestiones como la publicación de Estados Financieros, Estadísticas. La Caja mantendrá disponible la información sin trabas o requisitos, que permita dar certidumbre y confianza a Comfaboy.

Vocación de Servicio: Es la actitud de servicio, ayuda o apoyo que debe brindar la Caja a los demás.

6.3.- POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN

Con el fin de garantizar la transparencia, equidad y justicia, los Afiliados, Órganos de Dirección, Control y Gobierno de la Caja deben cumplir con las siguientes políticas:

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- **Política Anticorrupción:** La Caja está en contra de toda práctica corrupta y soborno, para lo cual la Caja mantendrá mecanismos que permitan que esta política sea conocida y aplicada por todos los involucrados.
- **Política Antipiratería:** De conformidad con las políticas que desarrollará el Consejo Directivo, la Caja velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y a establecer una Política de Antipiratería en la Corporación.
- **Política frente a las demás Cajas:** La Caja garantiza que actuará de buena fé y en cooperación frente a las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.
- **Política frente a la Comunidad:** La Caja conoce sus responsabilidades frente a la Sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella.

En este sentido la Caja sin poner en riesgo los recursos que maneja, invertirá y desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y promoverá la participación de las personas vinculadas con la Corporación en proyectos de interés social.

6.4.- PREVENCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

La Caja prohibirá que afiliados, miembros del Consejo Directivo, miembros de los Comités Especiales, Directivos de la Corporación, Empleados y Revisor Fiscal, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Caja. Los regalos no siempre son artículos físicos, también son regalos las atenciones, servicios, favores u otros bienes de valor.
- Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
- Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Caja.

En este mismo sentido de prevención de conflictos de interés, el representante legal deberá informar al Consejo Directivo aquellos casos en que él o un administrador, miembro del Consejo Directivo, miembro de los Comités Especiales, Revisor Fiscal tenga 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 entidad o de las entidades vinculadas por

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

razón de inversiones de capital.

- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la entidad o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.
- Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la entidad o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

6.5.- DEBERES DE LOS TRABAJADORES DE LA CAJA - CONFLICTOS DE INTERÉS

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los trabajadores, cuyo incumplimiento constituirá una falta grave, son los siguientes:

- Todo empleado deberá revelar por escrito a la Caja cualquier posible conflicto de interés que tenga, o las situaciones de competidores con la Corporación en que puedan estar incursos directa o indirectamente.
- Todo empleado deberá contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Caja.
- Todos los trabajadores deben guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Caja.
- Todos los Directivos deben contribuir a que se le de a todos los Afiliados un trato equitativo, y a que se les garanticen sus derechos.
- Todos los Empleados de la Caja deben revelar a tiempo los eventos en que se encuentren incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.
- Todos los trabajadores de la Institución sólo podrán utilizar los activos de Comfaboy y los elementos de trabajo que la misma pone a su disposición para cumplir con el giro de los negocios de la Caja; buscando una mayor eficiencia administrativa o cuando las circunstancias lo ameriten.

6.6.- PROHIBICIONES PARA LOS TRABAJADORES DE LA CAJA - CONFLICTOS DE INTERÉS

Sin perjuicio de la ampliación de los mismos, se consagran las siguientes:

- Abstenerse de utilizar indebidamente la información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Corporación.
- Abstenerse de participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Caja o en actos respecto de los cuales

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

exista conflictos de interés, salvo autorización del Consejo Ejecutivo.

- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Caja.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Ética o las buenas costumbres, se puedan considerar que infringen los intereses de la Caja.
- Abstenerse de utilizar su posición en Caja o su nombre para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la Corporación.
- Abstenerse de utilizar los activos, servicios y en general los recursos de la Caja para actividades distintas de las relacionadas con ella, por lo tanto no podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Abstenerse de gestionar o celebrar negocios con la Caja, para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para dichas personas, salvo que medie autorización escrita del Consejo Ejecutivo.
- Abstenerse de aceptar para sí o para terceros relacionados, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores o clientes de la Caja, o de personas o entidades con las que la Corporación sostenga relaciones comerciales o de servicios.
- Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

Lo anterior busca eliminar las situaciones en las que pueda ponerse en tela de juicio la independencia y transparencia de la gestión de los trabajadores de la Caja.

6.7.- RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

La Caja adoptará sistemas para la administración y resolución de controversias como un mecanismo de transparencia y protección de los recursos que la nación le ha dado a su cargo y para facilitar la convivencia entre los grupos de referencia, los grupos de interés y la Caja. Se adoptarán un sistema de administración y resolución de controversias para los siguientes casos:

Controversias frente a los Grupos de Interés:

La Caja adoptará 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.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

Para ello y de conformidad con las necesidades y características de la Caja, se realizarán acciones de negociación directa, mecanismos de conciliación y la estipulación de cláusulas de arbitramento especializadas.

Controversias al interior de la Caja:

La Caja adoptará mecanismos de prevención, atención y resolución de controversias surgidas entre los trabajadores de la Corporación. Estos mecanismos velarán por la sana convivencia entre los trabajadores, los Líderes de Proceso, los miembros de los Comités Internos y los del Consejo Directivo.

Para evitar cualquier conflicto interno, todo Líder de Proceso, Líder de Programa, responsable de Unidades de Servicios y de Oficinas, deberá firmar un documento en el que se haga constar que conoce este Código de Buen Gobierno y se compromete a cumplirlo. En este sentido todo Líder que incumpla su obligación de seguir las normas de este Código responderá solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa grave se ocasionen a la Caja, 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, podrá dirigirse a la oficina que atiende el proceso de Servicio al Cliente, el cual atenderá oportunamente las solicitudes, consultas, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones presentadas por los afiliados, sus familias y usuarios de los servicios que presta la Caja.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

7.- ESTANDADES PARA LA COMUNICACIÓN, ELABORACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL.

La Caja establecerá mecanismos para garantizar que la información transmitida por los medios dispuestos sea oportuna, clara, íntegra y veraz y además responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad. A la información pueden acceder los Afiliados, miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo y Directivos, entidades de control y vigilancia, y los diferentes niveles de decisión y ejecución que al interior de COMFABOY requieran de ella, con el fin de favorecer un proceso de toma de decisiones que permita la gestión efectiva de Comfaboy.

7.1.- INFORMACIÓN ORDINARIA

Comprende la información financiera y contable y de control interno, para lo cual la Caja dispondrá de mecanismos confiables garantizando que haya sido generada con los estándares de calidad establecidos por la Caja.

Se establecerán sistemas que le permitan a la Corporación cumplir con sus obligaciones de registro y archivo de información, considerando que la utilización de bases de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene un soporte físico.

7.2.- INFORMACIÓN EXTRAORDINARIA

Corresponde a la información eventual que tiene que ver con COMFABOY, el cumplimiento de sus funciones y servicios que suministra, así como el cumplimiento de sus obligaciones legales y contractuales con terceros.

7.3.- DESTINATARIOS DE LA INFORMACIÓN

Los destinatarios de la información serán todos aquellos que pertenezcan a los grupos de referencia o a los grupos de interés de la Caja fomentando de esta manera la transparencia en la gestión de la Caja.

7.4.- RESPONSABILIDAD DEL PERSONAL

Todos los empleados y terceros que presten servicios para COMFABOY, serán responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y estándares establecidos.

7.5.- RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Es responsabilidad de todos los empleados de COMFABOY, velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y porque la información

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con los estándares de calidad establecidos.

La circulación de “rumores o comunicaciones informales” es un comportamiento contrario a la cultura de la Organización y a la dignidad de las personas que afecta. El adecuado manejo de la información y de la comunicación obliga a brindar, un trato digno, respetuoso y cordial.

Los contratistas que tengan acceso a la información de COMFABOY tendrán iguales responsabilidades y ésta exigencia deberá hacerse constar en los contratos por ellos suscritos.

7.6.- RESPONSABILIDAD SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS

Todos los usuarios deben tener una identificación única e intransferible para hacer uso de la información y de los recursos tecnológicos en cada una de las plataformas. La identificación puede ser requerida si la norma lo especifica. La persona dueña de la identificación es responsable de ésta y del uso que se haga de la misma.

Los datos concernientes a los usuarios que han intentado o realizado accesos sobre los recursos o la información pueden ser registrados, consultados, mantenidos y divulgados si la norma lo especifica.

7.7.- PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información generada, adquirida o administrada por las personas que laboran para la Caja es propiedad de COMFABOY, y como tal no debe ser empleada para usos diferentes al cumplimiento de sus funciones. Asimismo, toda la información generada, adquirida o administrada por terceros, en virtud de la ejecución de procesos institucionales y de la prestación de servicios, también se considera propiedad de la Organización y en consecuencia no deberá ser empleada para usos diferentes a los que se acuerden contractualmente.

7.8.- PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

La información institucional será clasificada y requerida por cada Líder de Proceso, según el grado de privacidad y confidencialidad. Los usuarios de la información tendrán restricciones para el acceso a la misma, de acuerdo con las clasificaciones establecidas, según la norma. De todas maneras en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad se encuentra establecida de manera específica las delegaciones para el suministro de la información.

Las normas y procedimientos restrictivos para el acceso a la información no aplicarán cuando se trate de suministrarla a los entes de control y a las instancias que legalmente tengan derecho, siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

7.9.- GESTIÓN DE LA PLATAFORMA TECNOLÓGICA

La plataforma tecnológica debe ser diseñada, adquirida, modificada, operada, controlada y respaldada siguiendo prácticas que garanticen los siguientes requisitos de seguridad: confidencialidad, control de acceso, integridad, disponibilidad y las operaciones que se realicen sobre la plataforma.

Los requisitos que se establezcan para proveer dichas especificaciones podrán establecerse para uno o varios de los componentes de la plataforma, según el nivel de seguridad que se requiera.

7.10.- INFORMACIÓN CONFIDENCIALIDAD

Comprende la información no disponible para los Afiliados y que hace parte de los secretos comerciales, industriales o similares de COMFABOY. No existe obligación de entregar esta información, salvo que sea necesaria para que el Consejo Directivo adopte una decisión, en cuyo caso, podrá solicitar la suscripción de los acuerdos de confidencialidad que sean necesarios.

7.11.- E-GOVERNANCE:

El Director Administrativo dispondrá que este Código se publique en la página Web de COMFABOY procurando que dicha publicación esté vinculada con otros aspectos que puedan ser de interés para los afiliados y usuarios de la Caja. Igualmente se dispondrá la publicación en esta página de los informes que son de conocimiento de los afiliados de conformidad con lo dispuesto en este Código.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Administración, así como cualquier otra información sustancial, serán dados a conocer y estar disponibles para los afiliados, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Caja y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Caja respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares, periódico, correo electrónico y página Web.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

8.- CONTRATACIÓN Y SELECCIÓN DE PROVEEDORES

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá – COMFABOY, observara y cumplirá las disposiciones legales y reglamentarias bajo el principio de la construcción de relaciones mutuamente beneficiosas con clientes y proveedores, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados de manera oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

Para cumplir con lo anterior la Caja tiene establecido dentro de su Sistema de Gestión de Calidad una Guía de Contratación que tiene como objetivo facilitar la contratación de servicios y productos, con calidad y eficiencia, bajo las normas legales, teniendo en cuenta los principios de transparencia, economía y responsabilidad que permita el normal desarrollo de las actividades de la Entidad, generando bienestar para los afiliados; también cuenta con métodos de Selección y Evaluación de Proveedores, la Compra Técnica y la revaluación de Proveedores.

8.1.- AUTORIZACIÓN PARA CONTRATAR

De acuerdo con los Estatutos Internos aprobados por la Entidad, la Asamblea General de Afiliados determina el monto máximo hasta por el cual el Director Administrativo puede contratar los gastos de la entidad, observando la normatividad establecida por la Caja. El Director Administrativo pedirá autorización del Consejo Directivo para la celebración de actos jurídicos, sólo en aquellos casos contemplados en los Estatutos Internos y según lo determine la Asamblea General de Afiliados.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

9.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR PARTE DE COMFABOY

POLÍTICA DE CALIDAD:

La Caja ofrecerá sus servicios enmarcado en su política de calidad, así: Es Política de Calidad de COMFABOY prestar servicios que cumplan las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes interesadas, mediante la óptima gestión de los recursos del Sistema de Protección social, con un talento Humano cálido, idóneo y comprometido, orientado hacia la cultura del mejoramiento continuo.

10.- GRUPOS DE INTERÉS

La Caja reconocerá los derechos a los siguientes grupos de interés social estipulados por la ley, los estatutos y este Código de Ética y Buen Gobierno de la siguiente manera:

- **Los usuarios del Sistema de Subsidio Familiar:** La Caja en cumplimiento de su función social garantizará, 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 Clientes:** La Caja buscará satisfacer las necesidades de los clientes y establecerá mecanismos que les permitan hacer reclamaciones de calidad y de precio, generando la información pertinente encaminada a que éstos realicen una libre elección.
- **Los Proveedores:** La Caja adoptará un procedimiento para la contratación objetiva de bienes y servicios, donde los principios generales sean: calidad, transparencia, precio y cumplimiento.
- **Los Acreedores:** La Caja responderá cumpliendo sus obligaciones con éstos en la forma convenida en los acuerdos específicos; buscando siempre que se realicen con celeridad y eficacia de manera que se impidan dilataciones y retardos en la ejecución, en la selección de procedimientos estrictamente necesarios para escoger al contratista y en la adopción de mecanismos que garanticen la pronta solución de controversias.
- **Los Organismos de Control:** La Caja responderá frente a los organismos reguladores, de control y vigilancia del Estado, proporcionando la información estadística y de control que éstas requieran, así como a través del acatamiento de las normas y actuaciones que estas profieran.
- **Los Competidores:** La Caja adoptará mecanismos para evitar incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia o prácticas de competencia desleal, y tomará medidas para acentuar la reciprocidad de las relaciones entre competidores, cumplir con sus compromisos y cooperar con las diversas políticas gremiales.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- **Los Empleados:** La Caja adoptará mecanismos para garantizar el trato justo a sus empleados, ampliar espacios para el dialogo bilateral, evitar la fuga de talento humano, promover una sana conducta de los empleados, implementar políticas de capacitación y establecer políticas de incentivos, respetar los convenios colectivos.
- **La Comunidad:** La Caja propenderá por generar un impacto social positivo en la comunidad en donde preste sus servicios, evitando trasladarle cualquier efecto negativo que éstos pudieran producir y apoyando los proyectos que sean considerados prioritarios de conformidad con la normatividad legal vigente.
- **La Sociedad:** La Caja garantizará la adopción de mecanismos que le permitan cumplir con su función social de una manera eficiente y transparente, según los recursos que le sean aportados y de conformidad a la normatividad legal vigente.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

11.- TALENTO HUMANO DE LA CAJA

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus trabajadores, determinando políticas y prácticas de gestión para el Talento Humano que deben incorporar los principios constitucionales de Justicia, Equidad, Imparcialidad y Transparencia, al realizar las actividades de selección, inducción, formación y evaluación del desempeño que garanticen el desarrollo integral de los trabajadores y un clima organizacional adecuado cumpliendo con los valores establecidos en el presente Código. Los aspectos específicos se encuentran establecidos en la documentación del proceso de Gestión Humana aprobado en el Sistema de Gestión de Calidad.

Para la asignación de responsabilidades y autoridades a sus trabajadores, la Caja cuenta con un Manual de Descripción de Cargos y Competencias donde establece las responsabilidades de cada uno de los cargos que componen la Estructura Organizacional de la Caja y el perfil ocupacional de los mismos.

La información requerida por los Órganos de Control tanto internos como externos será suministrado solicitando que se guarde la respectiva confidencialidad y aplicando los controles establecidos en la documentación del Sistema de Gestión de Calidad.

12.- MECANISMOS DE ATENCIÓN A LOS AFILIADOS

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

El Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo de COMFABOY deberá estar disponible para consulta de cualquier afiliado o usuario de sus servicios, y para garantizar su el seguimiento y control en su aplicación la Caja dispone de un proceso de Servicio al Cliente cuyo objetivo es atender oportunamente las solicitudes, consultas, sugerencias, quejas, reclamos o felicitaciones presentadas por los Afiliados y Usuarios de los servicios que ofrece la Caja, gestionando las respuestas al cliente oportunamente.

Para cumplir con el objetivo se dispone de una oficina de Servicio al Cliente, buzones en las diferentes Unidades de Servicio y acceso para colocar quejas, reclamos o sugerencias en la página web de la Caja.

Las quejas, reclamos y sugerencias podrán ser consultadas por los Órganos de Control para su seguimiento y control.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

13.- RESPONSABILIDAD SOCIAL, RESPETO POR EL MEDIO AMBIENTE, GREMIOS ECONÓMICOS

13.1.- POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa y a la solidaridad, entre otros.

13.2.- POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

La Caja propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, incorporando estos lineamientos en su operación normal y en sus proyectos de infraestructura y de servicios, a través de mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos, uso de recursos no renovables.

13.3.- POLÍTICA CON LOS GREMIOS ECONÓMICOS –ALIANZAS ESTRATÉGICAS

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el acceso a su información no reservada por mandato de ley, y fomentará alianzas estratégicas entre los sectores privado y público que propendan por el logro de los objetivos de la organización. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

14.- COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá-COMFABOY, en cumplimiento de su función y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a integrar Comités los cuales contribuirán a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la administración. Las normas comunes de estos Comités son:

- a) La Caja facilita el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales.
- b) Los miembros de los Comités deben cumplir a cabalidad sus funciones y obligaciones.
- c) Los miembros de los Comités registran en actas lo acontecido en las reuniones.
- d) Los miembros de los Comités guardan la confidencialidad que los asuntos de la entidad requiera.
- e) Los miembros de los Comités respetan las normas de conflictos de interés respectivas.

En desarrollo de su objeto, éste comité tendrá las siguientes funciones:

- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Caja.
- Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Caja, en aras del cumplimiento del principio de transparencia de dichos procesos.
- Realizar seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determine la Caja.
- Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Caja.
- Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre la Caja.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

15.- ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Este Código de Ética y Buen Gobierno entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá – COMFABOY.

DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno se divulga a los miembros de la Entidad y a sus grupos de interés.

REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Código de Buen Gobierno puede ser reformado por decisión del Consejo Directivo, o por sugerencia de la Alta Dirección. El Consejo Directivo informará a los grupos de interés de la Corporación, a través de medios de comunicación masivos, los cambios introducidos.

Dado en la Ciudad de Tunja en el mes de Septiembre de 2.010

16.- VALORACIÓN Y MEDICIÓN DEL CLIMA ÉTICO DE COMFABOY

El clima ético de Comfaboy deberá evaluarse regularmente, para su valoración y medición se aplicarán herramientas que permitan medir el grado de conocimiento y puesta en práctica del Código de Ética y Buen Gobierno. El informe sobre este aspecto está incluido en los informes que realiza el proceso de Control Interno.

ACTUALIZÓ:	REVISÓ:	APROBÓ:
FECHA:	FECHA:	FECHA:

CONTROL DE VERSIONES:

Versión Anterior	Descripción
0	<p>Se incluyó los requisitos exigidos por la Circular Única de la Superintendencia de Salud para incorporar el Manual de Buen Gobierno de la I.P.S. y E.P.S.-S.</p> <p>Se actualizó del Direccionamiento Estratégico, la normatividad gubernamental y se incluyeron aspectos importantes que permiten el cumplimiento del objeto del Código.</p> <p>Se reorganizó el contenido del Manual para facilitar su entendimiento y consulta.</p>

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

ANEXO 1: COMPROMISOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA E.P.S.-S

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá ha establecido las siguientes pautas específicas de conducta para la E.P.S.-S, las cuales reflejan las responsabilidades que le atañen a los empleados de la Caja, en relación con el aseguramiento en salud, según plan de beneficios normado para el Régimen Subsidiado, dada nuestra responsabilidad como Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EPS-S.

OBJETIVO:

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad establecido para el proceso de Aseguramiento en Salud se ha establecido como objetivo garantizar el cumplimiento del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado a sus afiliados del departamento de Boyacá, con base en los lineamientos de la normatividad vigente en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), promoviendo la afiliación y ofreciendo servicios con calidad, oportunidad y eficiencia social y financiera, a través de una amplia y ágil Red prestadora de servicios de salud que permitan el mejoramiento continuo de la salud de la población más pobre y vulnerable. Para cumplir con lo descrito anteriormente se tiene documentadas las actividades requeridas para su operación eficaz y eficiente dentro del Sistema de Gestión de Calidad aprobado.

Las responsabilidades de las EPS-S son:

- Fomentar y promover la afiliación de la población beneficiaria del régimen subsidiado.
- Expedir el carné de afiliación correspondiente.
- Informar a sus afiliados sobre el P.O.S.-S, de la red de servicios de salud, de los deberes y derechos.
- Organizar la red de servicios y un sistema de referencia y contrarreferencia.
- Establecer el sistema de promoción y prevención.
- Vigilar, promocionar y controlar la calidad de los servicios prestados por las I.P.S. públicas y privadas.
- Establecer el sistema de información al usuario y las oficinas de atención al público donde tenga el mayor número de afiliados.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS AFILIADOS:

Es deber de COMFABOY EPS-S educar e informar los nuestros afiliados sobre los derechos y deberes que el Sistema General de Seguridad Social en Salud les brinda a todas las personas que sean beneficiarias del SISBEN, para que de esta manera se den respuesta a las inquietudes y problemas relacionados con la prestación de servicios de salud. Los deberes y derechos se encuentran especificados en el Manual de Atención al Afiliado que se encuentra en el Sistema de Gestión de Calidad aprobado. A continuación presentamos los derechos generales de los usuarios:

- Una debida organización y prestación del servicio en salud.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Acceso a Programas y servicios sobre promoción de la Salud y prevención de la enfermedad.
- Acceso a la atención de urgencias en todo el territorio nacional.
- Acceso a la atención sin hospitalización y con hospitalización.
- Atención de enfermedades de alto costo.
- Acceso a los medicamentos aprobados en el P.O.S.-S.
- Libre escogencia y traslado entre Entidades Promotoras de Salud del Régimen Subsidiado de conformidad con los procedimientos, períodos, límites y efectos que la ley determine.
- Todos aquellos otros establecidos en las normas vigentes o que lleguen a consagrarse en el futuro.
- Recibir información y orientación por parte de la E.P.S.-S.
- Formar parte de la Asociación de Usuarios de la EPS-S.

Los deberes generales que tiene el usuario son:

- Cumplir con las normas y procedimientos de las instituciones de salud.
- Pagar los copagos autorizados por la Ley.
- Cuidar su salud y la de su familia, poniendo en práctica las enseñanzas recibidas en las charlas de prevención que ofrezca su EPS-S.
- Cumplir los horarios de atención en las instituciones que le prestan los servicios.
- Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios, de una manera cordial.
- Participar en las asociaciones de usuarios y veedurías comunitarias, para velar porque los servicios sean prestados bien y en su totalidad.
- Elegir libremente su EPS-S., cumpliendo con la normatividad vigente.
- Presentar su carné y documento de identidad cuando solicite un servicio.

GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS:

Todas y cada una de las reclamaciones de servicios serán evaluadas buscando ofrecerle al afiliado la mejor opción existente en el POS-S para sus necesidades. La negación de un servicio será la opción última, debe corresponder a una no cobertura del POS.-S. En casos de urgencia médica, COMFABOY gestionará todo lo que esté a su alcance para que el afiliado sea atendido de manera oportuna en la red de urgencias de acuerdo con la normatividad vigente.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Se garantizará a los afiliados la posibilidad de formular quejas y reclamos de carácter respetuoso poniendo a su disposición diferentes mecanismos de comunicación tales como: Línea de Servicio al Cliente y buzones en oficinas municipales.

COMFABOY asegurará y motivará la existencia de la Asociación de Usuarios con participación en cada uno de los municipios donde tiene afiliados y así mismo responderá a las inquietudes y sugerencias que se deriven de sus reuniones y promoverá la integración a la misma en aquellos municipios donde se ingrese como E.P.S.-S.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

COMFABOY se obliga a dar oportuna respuesta a las quejas y reclamos formulados por los afiliados, a través del mismo mecanismo en que sean realizados y en un plazo no superior a (5) días hábiles luego de su radicación. Los plazos y mecanismos para el trámite de este tipo de asuntos se regirán por el reglamento establecido para el efecto.

RELACIONES CON LOS PRESTADORES DE LOS SERVICIOS DE SALUD:

El modelo de contratación establecido en el Sistema de Gestión de Calidad tiene dos propósitos fundamentales:

- Facilitar la formalización de los contratos de aseguramiento o de Administración del Régimen Subsidiado suscritos con las entidades territoriales. Para el **Programa de Régimen Subsidiado “E.P.S.-S COMFABOY”** es importante contar al inicio del periodo contractual con todos los contratos de aseguramiento formalizados con los entes territoriales y con la base de datos de afiliados, que permita iniciar la ejecución contractual con la información necesaria para facilitar el cumplimiento de las obligaciones contractuales.
- Mejorar las prácticas de contratación con los prestadores de servicios, de manera que se logren los objetivos de la atención y específicamente el desarrollo del Modelo de Atención, bajo los principios de la contratación y la normatividad vigente. Para el **Programa de Régimen Subsidiado “E.P.S.-S COMFABOY”**, es fundamental que la contratación se sustente en criterios previamente definidos y procedimientos estandarizados de selección, negociación, gestión y liquidación de contratos, de manera que se culmine en una contratación equitativa, justa y clara que permita el manejo del riesgo en salud de los afiliados y el equilibrio financiero.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

ANEXO 2: COMPROMISOS Y ESPECIFICACIONES PARA LA I.P.S.

OBJETIVO:

La Caja de Compensación Familiar de Boyacá ha establecido las siguientes pautas específicas de conducta para la I.P.S., las cuales reflejan las responsabilidades que le atañen a los empleados de la Caja, en relación con la prestación de los Servicios de Salud, según plan de beneficios normado por el Sistema de Seguridad Social en Salud.

El objetivo establecido para el proceso de Prestación Servicios de Salud en el marco del Sistema de Gestión de Calidad es desarrollar servicios integrales de salud con criterios de calidad, basados en actividades de promoción, protección y recuperación de la salud, que propendan por un óptimo nivel y estado de salud en los usuarios.

Para cumplir con dicho objetivo se desarrollan las siguientes actividades, que han sido documentadas en el Sistema de Gestión de Calidad aprobado:

- Definir políticas para prestación del servicio.
- Realizar venta de servicios.
- Establecer la contratación para prestación de servicios: Para lo cual la Caja ha establecido las directrices en la Guía de Contratación que hace parte del Sistema de Gestión de Calidad.
- Realizar la gestión administrativa para prestación del servicio: Para lo cual tiene establecidas dichas actividades en los documentos del Sistema de Gestión de Calidad.
- Solicitud de prestación de servicios.
- Realizar la verificación y comprobación de derechos.
- Asignación de citas.
- Administrar las Historias Clínicas y anexos por el sistema de información.
- Desarrollar la atención en salud.
- Aplicación de Garantía de Calidad al Proceso.

La IPS COMFABOY espera como responsabilidades del cliente, el cumplir con los requisitos establecidos para la prestación de los servicios y tener satisfacción con el resultado de la prestación del servicio.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS:

COMFABOY, garantizara sin restricción alguna con sus clientes, la materialización de los siguientes derechos en el marco legal y ético:

- Una debida organización y prestación del servicio en salud.
- Cumplir con las características de Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad.
- Atención y prestación integral de todas las actividades, intervenciones, procedimientos a que pueda haber lugar y que la Caja esté en condiciones de prestar.

CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

- Acceso a los beneficios de los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad establecidos obligatoriamente por la legislación vigente, así como aquellos establecidos por COMFABOY siempre que se cumpla con los requisitos establecidos para el efecto.

DEBERES DE LA I.P.S.:

La IPS COMFABOY se compromete a cumplir los siguientes estándares de calidad en la prestación de los servicios y ha manifestado cumplir con las condiciones reglamentarias exigidas en la normatividad vigente para la habilitación en la prestación de servicios de salud, tal como consta en el Formulario de Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, certificando que cuenta con los recursos necesarios y adecuados para garantizar el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud. Cuenta además con el respaldo de una gran trayectoria en la prestación de servicios de salud en el Departamento de Boyacá que le otorga conocimiento y experiencia para satisfacer las necesidades de salud de nuestra población.

PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN TÉRMINOS DE OPORTUNIDAD Y CALIDAD:

Los servicios de salud se prestan de acuerdo al Plan Obligatorio de Salud enmarcado en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, buscando los mejores estándares de oportunidad, integridad, suficiencia y continuidad, en un ambiente de atención personalizada y humanizada, mediante actividades, procedimientos e intervenciones de carácter educativo, y actividades orientadas a detectar temprana, oportuna y efectivamente la enfermedad, reducir su duración y evitar secuelas; garantizando la atención integral en salud requerida por los usuarios de la IPS COMFABOY para dar solución efectiva a sus problemas de salud. Los servicios no incluidos en el Plan Obligatorio de Salud y cubiertos por el Sistema de Subsidio Familiar se prestan de acuerdo a las orientaciones legales del sistema de subsidio familiar y las disposiciones de la Caja de Compensación Familiar de Boyacá.

GARANTÍA DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS:

Todas y cada una de las reclamaciones de servicios serán evaluadas buscando ofrecerle al usuario la mejor opción existente para sus necesidades.

PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Se garantizará a los usuarios la posibilidad de formular quejas y reclamos de carácter respetuoso poniendo a su disposición diferentes mecanismos de comunicación tales como: Línea de Servicio al Cliente y buzones en oficinas municipales.

COMFABOY se obliga a dar oportuna respuesta a las quejas y reclamos formulados por los afiliados, a través del mismo mecanismo en que sean realizados y en un plazo no superior a (5) días hábiles luego de su radicación. Los plazos y mecanismos para el trámite de este tipo de asuntos se regirán por el reglamento establecido para el efecto.