

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CONTENIDO

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE

El Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE, en reunión celebrada el 26 de julio de 2022, bajo acta No 684-2022, teniendo en cuenta los siguientes:

HECHOS, ANTECEDENTES Y CONSIDERACIONES:

1. Que el 23 de junio de 2003, el Consejo Directivo de La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE, identificada con el Nit No. 890.303.093-5, Corporación de derecho privado sin ánimo de lucro, con funciones de seguridad social, domiciliada en la ciudad de Santiago de Cali, Departamento del Valle del Cauca, con personería jurídica reconocida por el Ministerio de Justicia, mediante Resolución No. 0419 del 13 de febrero de 1.958, en cumplimiento a lo ordenado por el Legislador a las Cajas de Compensación Familiar en el parágrafo 2 del artículo 21 de la Ley 789 de diciembre de 2002, adoptó y aprobó el Código de Buen Gobierno el cual fue diseñado con elementos de comportamiento ético, con el propósito de equipar a sus trabajadores, afiliados, proveedores, Estado y comunidad en general, de un conjunto ordenado de reglas y normas que establezcan para todos los actores el direccionamiento correcto en el cumplimiento de su objeto social como Caja de Compensación Familiar.
2. Que para sus programas como Entidad Promotora de Salud EPS e Institución Prestadora de Salud IPS, que en su momento prestaba de manera directa COMFENALCO VALLE DELAGENTE la Superintendencia Nacional de Salud, en uso de las facultades conferidas en el artículo 6, numerales 10, 12, 23 y 42 del Decreto 1018 del 30 de marzo de

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



2007, mediante Circular instructiva N° 045 de agosto 1 de 2007, fijó los elementos mínimos que deben observar los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud en la elaboración del “Código de Conducta y de Buen Gobierno” al igual que las directrices impartidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar en la Circular Externa No. 016 de 2010 de fecha 26 de agosto de 2010, relacionada con los derechos y deberes de los afiliados al Sistema del Subsidio Familiar, COMFENALCO VALLE DELAGENTE decidió ajustar su Código de Buen Gobierno basado en dichos instructivos, conformando un equipo de trabajo multidisciplinario del cual fueron participes trabajadores de las diferentes áreas y niveles de la Corporación, incluyendo para ello las reglas del Código de Ética.

Este documento debidamente ajustado fue publicado en su momento, en la página Web de la Corporación, Dirección Electrónica: www.comfenalcovalle.com.co y en la Intranet con el propósito que sus trabajadores tuvieran conocimiento del mismo y realizaran los comentarios o sugerencias que consideraran pertinente efectuar.

3. Que el Director General de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, debido a los cambios estratégicos y organizacionales surgidos en la Corporación, consideró necesario reformar el actual Código de Ética y Buen Gobierno ajustándolo al Nuevo Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva implementado por la Organización.

4. Que es función del Consejo Directivo de COMFENALCO VALLE DELAGENTE aprobar o improbar el Código de Ética y de Buen Gobierno de la misma Corporación; por tanto, en la Sección Ordinaria realizada el día 19 de septiembre de 2017, una vez revisado y analizado el proyecto presentado ante este organismo, se procedió a aprobar el texto propuesto del Código de Ética y de buen Gobierno desde la óptica de la Gobernanza Estratégica Prospectiva.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



5. Que la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Externa No 007 del 30 de junio de 2017 por medio de la cual instruye a las Entidades Promotoras de Salud - EPS, para que implementen y ejecuten las prácticas de buen gobierno y de buena conducta empresarial dentro de las mismas en el sector salud, bajo su supervisión y control; y la Circular Externa No 004 del 29 de junio de 2018, por la cual se imparten instrucciones generales relativas al código de conducta y de buen gobierno organizacional.

6. Que la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Externa No 55 del 17 de septiembre de 2021 por medio de la cual se imparten instrucciones generales relativas al Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) y modificaciones a las Circulares Externas 018 De 2015, 009 De 2016, 007 De 2017 y 003 De 2018.

Por lo tanto, el Consejo Directivo de COMFENALCO VALLE DELAGENTE

RESUELVE:

APROBAR el siguiente Código de Ética y Buen Gobierno de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca, COMFENALCO VALLE DELAGENTE ajustado al nuevo Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva implementado por la Corporación y a la normatividad vigente para su programa de salud EPS, el cual quedará conformado por el Libro Primero, Código de Ética y Buen Gobierno de la Caja de Compensación, COMFENALCO VALLE DELAGENTE y Libro Segundo, Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del programa de aseguramiento en salud de COMFENALCO VALLE “EPS DELAGENTE”.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Tabla de Contenido

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE COMFENALCO VALLE DELAGENTE	7
LIBRO PRIMERO	7
TÍTULO I. GENERALIDADES Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN	7
CAPÍTULO 1. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN	7
RESEÑA HISTÓRICA	7
OBJETO	9
CAPÍTULO 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN	10
CAPÍTULO 3. POLÍTICAS CORPORATIVAS	13
TÍTULO II. CÓDIGO DE ÉTICA	27
PRESENTACIÓN	27
CAPÍTULO 1: ALCANCE	27
CAPÍTULO 2: CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y DELIBERATIVA DEL CÓDIGO DE ÉTICA	28
CAPÍTULO 3: APLICACIÓN	28
CAPÍTULO 4: DEFINICIÓN	28
CAPÍTULO 5: PRINCIPIOS ÉTICOS	29
CAPÍTULO 6: POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA	29
CAPÍTULO 7: PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	37
CAPÍTULO 8: DE LA GESTIÓN ÉTICA DE LA CORPORACIÓN CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA	39
CAPÍTULO 9. MECANISMO PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA	41
TÍTULO III. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	43
PRESENTACIÓN	43
CAPÍTULO 1: COMFENALCO VALLE DELAGENTE Y SU GOBIERNO	44
CAPÍTULO 2: COMITÉS INTERNOS	52
CAPÍTULO 3. LOS COLABORADORES DE LA CAJA	53
CAPÍTULO 4: DE LOS AFILIADOS	56
CAPÍTULO 5: GRUPOS DE INTERÉS	58
CAPÍTULO 6: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PLANEACION FINANCIERA (PROCESO DE PRESUPUESTACIÓN E INVERSIONES	67
CAPÍTULO 7: RESPONSABILIDAD SOCIAL	67
CAPÍTULO 8: CONFLICTOS DE INTERÉS	69
CAPÍTULO 9: DE LOS RIESGOS	74

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 10: PRINCIPIOS DE INFORMACIÓN	89
CAPÍTULO 11: CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA CAJA.....	90
CAPÍTULO 12: REGIMEN DE TRANSPARENCIA	93
CAPÍTULO 13. MANUAL DE CONTRATACIÓN.....	94
CAPÍTULO 14: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	95
LIBRO SEGUNDO.....	96
CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE COMFENALCO VALLE.....	96
“EPS Delagente”	96
TÍTULO I. CÓDIGO DE CONDUCTA	96
CAPÍTULO 1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.....	97
OBJETO.....	99
CAPÍTULO 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN	100
CAPÍTULO 3. PRINCIPIOS ÉTICOS	102
CAPÍTULO 4. VALORES CENTRALES	102
CAPÍTULO 5. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA CONDUCTA	103
CAPÍTULO 6. POLÍTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.....	110
CAPÍTULO 7. POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, LA OPACIDAD Y EL FRAUDE (COF)	126
CAPÍTULO 8. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	128
CAPÍTULO 9. CONFLICTO DE INTERÉS.....	130
CAPÍTULO 10. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN, VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO	134
DEL CÓDIGO.....	134
TÍTULO II. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	137
Presentación	137
CAPÍTULO 1: EPS DELAGENTE Y SU GOBIERNO.....	138
CAPÍTULO 2: COMITÉS INTERNOS - SALUD	144
CAPÍTULO 3. COLABORADORES	146
CAPÍTULO 4: DE LOS USUARIOS.....	148
CAPÍTULO 5: GRUPOS DE INTERÉS	148

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 6: DE LOS RIESGOS.....	152
CAPÍTULO 7: CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA EPS.....	157
CAPITULO 8: REGIMEN DE TRANSPARENCIA	161
CAPÍTULO 9. MANUAL CONTRATACIÓN	161
CAPÍTULO 10: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL	162

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE COMFENALCO VALLE DELAGENTE

LIBRO PRIMERO

TÍTULO I. GENERALIDADES Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES DE LA CORPORACIÓN

RESEÑA HISTÓRICA

Nacimos como Caja de Compensación Familiar en 1957, con el fin de administrar los recursos del Sistema de Subsidio Familiar, creado para aliviar la carga económica de las familias de los trabajadores de la región. En la actualidad, somos una de las Cajas de mayor crecimiento en el país, según el ranking de la propia Superintendencia del Subsidio Familiar.

Estamos muy orgullosos de ser una Corporación que genera bienestar social a los vallecaucanos con presencia, no sólo en Cali, sino también en el Pacífico, centro y norte del mismo Departamento.

A diario, aportamos bienestar a través de nuestra oferta en Vivienda, Educación, Recreación y Deportes, Turismo, Responsabilidad Social Empresarial (RSE) y Cultura, así como de los recursos del Subsidio Familiar Integral, Subsidio Familiar Monetario y Subsidio al Desempleo.

Más que vivienda, construimos tejido social como lo prueban los macro proyectos Valle grande y Altos de Santa Elena ubicados en el Municipio de Santiago de Cali. En el programa de recreación y turismo, contamos con centros recreacionales, deportivos y vacacionales a lo largo de nuestra geografía. En Responsabilidad Social Empresarial lideramos la creación de la Escuela de Responsabilidad Social junto a las más destacadas universidades públicas y privadas del Departamento del Valle del Cauca.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En el 2011, se llevó a cabo una alianza con la Unipanamericana Fundación Universitaria, entidad pionera en la formación por ciclos en el país (técnico tecnólogo y profesional), cumpliéndose con los objetivos propuestos por nuestra Corporación, de brindarle oportunidad de acceso a nuestros afiliados en los programas educativos impulsados conjuntamente con dicha Fundación.

Desde el 28 de noviembre de 2019 la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente realizó una alianza estratégica con el Politécnico Empresarial Colombiano – PEC para brindar formación para el trabajo en la región, basados en un servicio de educación técnica laboral con los más altos estándares.

Esta alianza presta sus servicios educativos en las sedes del PEC en Cali Norte y Sur, Palmira y Popayán. De igual manera opera los programas técnicos y cursos de educación continua en las sedes de Comfenalco Valle en Cali, Buga, Cartago y Buenaventura.

Este convenio integra las grandes fortalezas de las dos organizaciones, como son el alto sentido humano y compromiso social de la Caja de Compensación y la idoneidad y experiencia de formación en competencias laborales que trae el Politécnico Empresarial Colombiano.

A partir de esta Alianza Estratégica, se crea el Consorcio PECDELAGENTE que se formalizó con RUT expedido en septiembre del 2020, con el cual se pretende fortalecer el servicio de formación técnica laboral y académica en las diferentes regionales donde tiene presencia la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente.

En Servicios Financieros ofrecemos créditos a los trabajadores de las empresas afiliadas a la Caja de Compensación Familiar con facilidades y bajas tasas de interés.

En el periodo 2020 – 2021 a pesar de la pandemia mundial por COVID-19, Comfenalco Valle Delagente se reorganiza corporativamente para brindar sus servicios administrativos en un 80% virtual. Primera Asamblea Ordinaria de Afiliados realizada de manera virtual por

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



pandemia. Inauguración de la primera fase del Centro Recreacional y Deportivo Club La Rivera en Tuluá. Remodelación en piscinas del Centro Recreacional Comfamar con juegos acuáticos. Ampliación de canchas sintéticas y césped en el Club Cañasgordas en Cali. Plataforma Edugente abre sus servicios a los programas para educación virtual.

A partir del mes de noviembre de 2019 se realiza una alianza entre las Droguerías Comfenalco Valle y CAFAM, para garantizar un mejor precio, distribución, abastecimiento permanente y entrega oportuna de los medicamentos a todos sus afiliados y usuarios en general.

Valoramos el trabajo de nuestros afiliados y pensamos en la gente, por eso día a día nos esforzamos para ofrecerles servicios de calidad y atención cálida y efectiva.

OBJETO

Que de conformidad con el artículo 39 de la Ley 21 de 1982, las Cajas de Compensación Familiar fueron creadas como Corporaciones de derecho privado sin ánimo de lucro, dedicadas a la Seguridad Social, encargadas de cuidar y velar por mejorar el bienestar de los trabajadores afiliados y de sus familias a través de los diferentes programas sociales que emprendan; y recaudar, distribuir y administrar los aportes parafiscales para luego pagar a sus trabajadores afiliados la cuota monetaria a que tengan derecho, previo cumplimiento de los requisitos legales establecidos para ello.

Que el subsidio familiar es una prestación social pagadera en dinero, especie y servicios a los trabajadores de medianos y menores ingresos que tengan derecho, con el fin de aliviarle las cargas económicas que representa el sostenimiento de la familia como núcleo básico de la sociedad.

Que COMFENALCO VALLE DELAGENTE en cumplimiento de ese espíritu legal, de sus objetivos y funciones ha brindado a los afiliados (empresarios, trabajadores y sus familias), colaboradores, proveedores, socios y aliados, comunidad en general, competidores y entes

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



reguladores, bienestar integral a través de sus servicios de seguridad social y del subsidio familiar; servicios que se ha esmerado en prestar con alta calidad, competitividad y compromiso.

La Corporación tiene por objeto cumplir con las normas legales referentes al Sistema del Subsidio Familiar y proteger la familia del trabajador, salvaguardando su bienestar económico a través del pago del subsidio en dinero y la prestación de servicios sociales, así como también la promoción de la solidaridad social entre empleadores y trabajadores, propendiendo por la defensa de la familia como estructura y núcleo básico de la sociedad y la ejecución de obras y prestación de servicios sociales a sus afiliados y a la comunidad en general, especialmente a personas de escasos recursos económicos.

CAPÍTULO 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN

PROPÓSITO SUPERIOR

Transformar la vida de los trabajadores y las familias vallecaucanas generando crecimiento, bienestar y desarrollo.

MISIÓN

Comfenalco Valle DELAGENTE es una organización que aporta al bienestar social de la población afiliada, empresas, trabajadores de menores ingresos, sus familias y grupos de interés a través de la prestación de servicios sociales enmarcados en el Sistema del Subsidio Familiar.

VISIÓN

Comfenalco Valle DELAGENTE es reconocida como la mejor opción en la prestación de servicios sociales y contribuye al desarrollo integral del trabajador de menores ingresos y su familia, fortaleciendo la competitividad de las empresas como motores de transformación,

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



progreso social y crecimiento económico, enmarcado dentro del Sistema del Subsidio Familiar.

PRINCIPIOS Y VALORES CENTRALES

COMFENALCO VALLE DELAGENTE se compromete a cumplir los principios o normas de conducta universales que orientan el actuar del ser humano en su entorno social; asimismo, ha establecido los valores centrales que a continuación se mencionan, los cuales identifican su cultura corporativa y orientan las acciones de todos sus trabajadores:

1. Somos sensibles a las necesidades de las personas, cálidos y amables en nuestras relaciones.
2. Trabajamos en equipo para el logro de los resultados que aportan al cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.
3. Generamos credibilidad y confianza a través de nuestros actos.
4. Mejoramos cada día lo que hacemos, para ser más efectivos.
5. Gestionamos el cambio e innovamos de forma oportuna y constructiva.

ESTRATEGIA COMPETITIVA

En Comfenalco Valle Delagente ofrecemos a nuestra población afiliada, empresas, trabajadores y sus familias, excelentes servicios, entregando buenas experiencias de servicio a nuestros usuarios aumentando su satisfacción y estableciendo relaciones de largo plazo y de permanencia.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DE LA CORPORACIÓN

Dimensión Social:

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- **Aportar bienestar social a la población afiliada (trabajadores y familias).**

Estrategias:

1. Incrementar la cobertura de afiliados (Conocimiento Cliente, Portafolio y Promoción).
2. Mejorar el impacto social de los afiliados (Trabajadores, Familias, Comunidad y conocimiento de las variables que impactan en la calidad de vida a través de nuestros servicios).

Dimensión Financiera:

- **Generar sostenibilidad del negocio aumentando los ingresos, gestionando eficientemente los costos y gastos y optimizando el subsidio a la oferta y a la demanda.**

Estrategias:

3. Gestionar eficientemente los costos, gastos e inversión.
4. Aumentar ingresos en aportes y ventas.
5. Aumentar usos de los servicios.

Dimensión Clientes:

- **Consolidar la propuesta de valor para los afiliados.**

Estrategias:

6. Afianzar experiencias de servicio que permitan generar relaciones de largo plazo.
7. Fortalecer la notoriedad de marca (Comunicación y Relaciones Públicas).
8. Mejorar la satisfacción del cliente (Empresas y Trabajadores).

Dimensión Procesos:

- **Fortalecer la gestión de los procesos de la organización.**

Estrategias:

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



9. Optimizar los procesos de la Corporación de acuerdo a los lineamientos estratégicos, apoyándose en las diferentes fuentes de mejora continua, para afianzar la experiencia de todas las partes interesadas.
10. Gestionar los riesgos, controles y oportunidades de los diferentes procesos de la corporación.

Dimensión Aprendizaje y crecimiento:

- **Desarrollar una cultura orientada a resultados enfocada en la evaluación para el desarrollo, la apropiación de nuevas iniciativas y el fortalecimiento del ambiente laboral.**

Estrategias:

11. Fortalecer la evaluación de desempeño del talento humano a partir de los seguimientos que aporten al logro de los objetivos establecidos.
12. Gestionar el plan de ambiente laboral establecido, enfocado en los diferentes líderes, equipos y Comité Interdisciplinario de Ambiente Laboral.
13. Apropiar y aplicar nuevas tecnologías para la Transformación Digital.
14. Fortalecer la Gestión del Portafolio de Proyectos Estratégicos y Normativos.

CAPÍTULO 3. POLÍTICAS CORPORATIVAS

La Corporación COMFENALCO VALLE DELAGENTE, cuenta con un conjunto de políticas corporativas que a continuación se relacionan algunas de ellas:

➤ **POLITICA DE CALIDAD**

COMFENALCO VALLE DELAGENTE aporta al bienestar social de la población afiliada (Trabajadores, Familias, Empresas) y la comunidad en general, a través de la prestación de servicios enmarcados en el sistema del subsidio familiar y orientado a satisfacer sus necesidades. Para ello, se apoya en la gestión de riesgos y oportunidades que inciden sobre

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



su actividad y su entorno, en el mejoramiento continuo y tecnológico de los procesos, la gestión del talento humano y monitoreo permanente de la voz del cliente.

Los objetivos de calidad que deben regir la prestación de nuestros servicios son:

1. Aportar bienestar social a la población afiliada (trabajadores, familias)
2. Generar sostenibilidad del negocio aumentando los ingresos, gestionando eficientemente los costos y gastos y optimizando el subsidio a la oferta y a la demanda.
3. Consolidar la propuesta de valor para los afiliados.
4. Fortalecer la gestión de los procesos de la organización.
5. Desarrollar una cultura orientada a resultados enfocada en la evaluación para el desarrollo, la apropiación de nuevas iniciativas y el fortalecimiento del ambiente laboral.

➤ POLITICA DE INNOVACIÓN

COMFENALCO VALLE DELAGENTE, a través del Sistema de Innovación, está comprometido con el bienestar social de los trabajadores afiliados y sus familias en el Valle del Cauca, mediante programas y productos que agreguen valor que impactan positivamente a las familias.

Los objetivos del sistema de innovación son:

1. Implementar el sistema de innovación en COMFENALCO VALLE DELAGENTE.
2. Asignar recursos para la implementación de los proyectos priorizados en el sistema de innovación.
3. Desarrollar productos innovadores, socialmente responsables e inclusivos, para educación, recreación, cultura, biblioteca y deportes.

➤ POLÍTICA AMBIENTAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



COMFENALCO VALLE DELAGENTE como organización responsable a con el medio ambiente, se compromete a dar cumplimiento estricto a las exigencias de la legislación atendiendo las problemáticas identificadas como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente, generando planes y proyectos tendientes a contar con un ambiente sano fomentando el desarrollo sostenible para sus trabajadores, afiliados y comunidad en general.

Nuestro compromiso organizacional en el cuidado del medio ambiente se basa en los siguientes principios:

- Relacionar el compromiso ambiental como parte estratégica en los proyectos de la organización.
- Identificar y generar las acciones que permita mitigar, reducir y/o controlar los aspectos e impactos ambientales que pueda generar en nuestra operación.
- Fortalecer la formación, compromiso y generación de hábitos de consumo de los recursos naturales fomentando una cultura de cuidado y respeto por el medio ambiente basado en el desarrollo sostenible como organización, permitiendo integrar a nuestras partes interesadas.

➤ **POLÍTICA DE SERVICIO AL CLIENTE**

En COMFENALCO VALLE DELAGENTE La política de Servicio al Cliente se enmarca en la filosofía organizacional orientada a establecer relaciones de largo plazo y la permanencia de los usuarios en nuestra Caja, a través del conocimiento profundo del cliente y la atención oportuna de los requerimientos, apoyándose en el modelo de servicio que integra las personas, los procesos y la tecnología, como los pilares para generar experiencias enriquecedoras.

- Nos destacamos por ser sensibles y cálidos, brindando prioridad y atendiendo en igualdad de condiciones, sin preferencias, ni discriminación a los grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad, garantizando un trato digno, solidario,

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



adecuado, resolutivo e incluyente, priorizando la prestación de los servicios con el apoyo de la tecnología y el empoderamiento de los colaboradores. Por lo tanto, no es coherente con nuestra filosofía cualquier acto de discriminación a los afiliados o usuarios por su condición, género, raza, religión, credo, creencias políticas o condiciones socioeconómicas.

- Comfenalco Valle dispone de diversos canales de atención virtual y presencial para escuchar la voz de nuestros clientes, tales como: el canal telefónico, asesor virtual Diligente, redes sociales, correo electrónico, buzones de sugerencias, portal web y puntos de atención presencial, que nos permiten estar a la vanguardia en la “Atención al Usuario” y así centrar nuestros esfuerzos en la mejora continua de todos los servicios.

➤ **POLÍTICA DE GESTIÓN PARA LAS PQRSF**

Para Comfenalco Valle Delagente el relacionamiento con sus grupos de interés es fundamental para fomentar la cultura de servicio a través de relaciones cercanas y duraderas que nos permitan continuar siendo pertinentes, relevantes y necesarios para el bienestar de las familias vallecaucanas.

Escuchar la voz de nuestros clientes a través de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es primordial para mejorar la prestación de los servicios disponiendo para ello de diversos canales de atención presencial o virtual, como: canal telefónico, asesor virtual Diligente, redes sociales, correo electrónico, buzones de sugerencias, portal web y puntos de atención presencial.

La gestión de las peticiones se enmarca en los siguientes aspectos:

- En Comfenalco Valle Delagente todas las PQRSF deben registrarse a través de la herramienta tecnológica CRM C4C, desde donde se gestionan las respuestas en orden de llegada y prioridad, facilitándonos el seguimiento y control de las mismas.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- La atención a grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad, estado de indefensión o debilidad manifiesta se prioriza en la prestación de los servicios presenciales.
- A nivel corporativo se establecen los lineamientos para dar respuesta a las PQRSF, siendo responsabilidad de las áreas suministrar respuestas de fondo, pertinentes y acordes con los requerimientos de los usuarios, cumpliendo con los tiempos de respuesta establecidos por la Caja de Compensación Familiar.
- Comfenalco Valle Delagente cuenta con una política de resarcimiento para los casos que previo análisis sea requerido.
- Desde el área de Servicio al Cliente se presentan informes periódicos a la alta dirección con el objeto que la administración principal de la Corporación pueda verificar el proceso de PQRS e identificar y decidir sobre las mejoras del mismo.
- Los informes se retroalimentan en forma oportuna a las diferentes áreas que participan en el proceso de PQRSF sobre el impacto en los indicadores de pertinencia, oportunidad y satisfacción

➤ POLITICA SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En COMFENALCO VALLE DELAGENTE estamos comprometidos a desarrollar las mejores prácticas, tendientes a renovar continuamente los estándares de seguridad y continuar promoviendo la salud como parte de nuestra cultura organizacional, minimizando y controlando los riesgos presentes en la organización, los cuales se encuentran identificados en la matriz de Riesgos y Peligros.

En todos los niveles de la organización estamos comprometidos con el auto cuidado y la seguridad como parte integral de nuestras responsabilidades.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Esto incluye otras partes interesadas tales como las empresas afiliadas, contratistas, visitantes y las comunidades vecinas.

Comfenalco Valle Delagente asegura el cumplimiento de la normatividad legal vigente, la mejora continua en la gestión y desempeño del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Los objetivos de seguridad y salud en el trabajo son:

1. Implementar medir y mantener el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en el marco del decreto 1072 de mayo 2015, para los servicios de Caja y Apoyo en Cali y Regionales, que garanticen un ambiente de trabajo seguro y saludable, para los colaboradores en el desempeño de sus funciones.
2. Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de Seguridad y Salud en el trabajo.
3. Identificar las condiciones de trabajo y salud de los colaboradores y otras partes interesadas, para controlar los factores de riesgo que atentan contra la integridad física y psicológica, disminuyendo la potencialidad de accidentes y la aparición de enfermedades laborales.
4. Fomentar hábitos de auto cuidado, contribuyendo con el bienestar físico y psicológico de los colaboradores.

➤ **POLITICA DE SEGURIDAD VIAL**

COMFENALCO VALLE DELAGENTE, se compromete a establecer actividades de promoción y prevención para mitigar y controlar los factores de riesgo asociados al tráfico vial, durante el desarrollo de sus actividades.

Por ello la organización busca promover en los colaboradores, contratistas y la comunidad en general hábitos, comportamientos y conductas seguras para su beneficio, generando una cultura de prevención y autocuidado relacionados con:

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



1. Respetar y dar prelación a peatones en vías internas como externas.
2. No fumar ni permitir fumar dentro del vehículo.
3. No usar su vehículo bajo efectos de alcohol y sustancias psicoactivas.
4. Se debe verificar el buen funcionamiento del vehículo y la documentación requerida antes de cada uso.

COMFENALCO VALLE Delagente, para el cumplimiento de la política y Plan Estratégico de Seguridad Vial, entendido como un proceso de mejora continua define actividades, controles y seguimientos con el fin de preservar la integridad física, mental, social y permanentemente orientará sus esfuerzos y destinará los recursos físicos, técnicos, económicos y talento humano requerido.

Lo anterior en cumplimiento a la normatividad Legal vigente: Ley 769/2002, Ley 1503 de 2011, Resolución 1565 de 2014, Decreto 2851 de 2013, Resolución 1231 de 2016, Decreto 1310 de 2016 "Por el cual se modifica con el Decreto 1079 de 2015, en relación con el Plan Estratégico de Seguridad Vial".

➤ **POLÍTICAS REGULATORIAS DEL PLAN ESTRATÉGICO DE SEGURIDAD VIAL**

USO DEL CINTURÓN DE SEGURIDAD

COMFENALCO VALLE Delagente consciente de que acatar las normas de seguridad vial, son la mejor forma de prevenir accidentes de tránsito, exige y promueve el uso obligatorio, seguro y apropiado del Cinturón de Seguridad para cada uno de los ocupantes del vehículo.

El control de la presente política se realizará a través del reporte de infracciones de tránsito.

REGULACIÓN DE VELOCIDAD

COMFENALCO VALLE Delagente es consciente que una de las principales causas de accidentes de tránsito, es el exceso de velocidad, la cual genera un gran número de pérdidas humanas y daños a la integridad física y a la propiedad.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En este sentido, la empresa determina que:

1. Los colaboradores conocen los límites de velocidad establecidos en la normatividad vigente (Código Nacional de Tránsito) y Normas que las regulen o modifiquen, sin perjuicio de lo anterior, en ningún caso un vehículo al servicio de la empresa deberá exceder los límites de velocidad:

- a. 60 km/h en vías urbanas, límite máximo permitido.
- b. 80 km/h en vías departamentales y nacionales, límite máximo permitido en tramos viales.
- c. 30 km/h en zonas residenciales y escolares.

El control de la presente política se realizará a través del reporte de infracciones de tránsito (Para vehículos propios mediante GPS e infracciones)

REGULACIÓN DE HORAS DE CONDUCCIÓN Y DESCANSO

COMFENALCO VALLE Delagente comprometida con la implementación del Plan Estratégico de Seguridad Vial y en generar conductas seguras tendientes a la disminución de los accidentes de tránsito, tiene en cuenta que los colaboradores de la empresa realizan actividades de conducción por cortos intervalos de tiempo o de forma intermitente, establece que bajo ninguna circunstancia se debe exceder cuatro (4) horas de conducción continua. En el caso de presentarse un exceso a la jornada establecida de conducción continua, el colaborador y/o conductor se tomará un descanso o pausa activa de quince (15) minutos para reanudar su actividad diaria de conducción.

La empresa genera espacios de sensibilización al programa de pausas activas y fomenta la cultura del autocuidado.

NO USO DE EQUIPOS MÓVILES

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



COMFENALCO VALLE Delagente comprometida con la integridad física de los colaboradores y reconociendo que una de las principales causas de accidentes de tránsito, es el uso indebido de equipos móviles de comunicación mientras se conduce, motivo por el cual se prohíbe expresamente a los conductores el uso de dispositivos móviles, computadores portátiles, tabletas y demás equipos electrónicos mientras se conduce.

Para el caso de conductores del área de logística, se exige el uso de equipo manos libres con bluetooth entregado por el área.

Para asesores comerciales se realizará seguimiento a través de infracciones de tránsito y pruebas teórico práctica.

SEÑALIZACION Y DEMARCAION DE VIAS INTERNAS

COMFENALCO VALLE Delagente se compromete a instalar, mantener las señales y demarcaciones en las vías internas y acceso a las instalaciones de la empresa en forma óptima para mantener informados a conductores internos, externos y peatones de los peligros y riesgos viales.

El control de la presente política se realizará a través de lista de chequeo

USO DE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL

COMFENALCO VALLE Delagente suministra a los colaboradores elementos adecuados de protección para evitar los accidentes y enfermedades laborales de tal forma que se garantice razonablemente la seguridad y la salud en el trabajo.

Es responsabilidad de los colaboradores de la empresa:

- Utilizar adecuadamente, con carácter obligatorio, los equipos y elementos de protección personal asignados, por compromiso con su propia seguridad.
- Cuidar correctamente los elementos y equipos de protección personal requeridos para el uso exclusivo en las labores de la empresa.
- No iniciar labores si no dispone de los elementos o equipos de protección personal requeridos según la naturaleza del riesgo.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



De acuerdo al rol desempeñando dentro del Plan Estratégico de Seguridad Vial, es obligación de los colaboradores utilizar los elementos de protección personal.

Las anteriores políticas son divulgadas a los colaboradores de la empresa y su incumplimiento, dará lugar a la aplicación de las sanciones establecidas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial y reglamento interno de trabajo Art. 47 - Numeral 12.

➤ **POLITICA DE PREVENCION Y CONTROL DE CONSUMO DE ALCOHOL, TABACO Y DROGAS**


COMFENALCO VALLE Delagente ha definido y establecido una política de no alcohol, drogas y fumadores, para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de los trabajadores, contratistas y temporales, mejorando la calidad de vida, que permite un adecuado desempeño y competitividad del personal y de la empresa, así como el fomento de estilos de vida saludable, teniendo en cuenta lo establecido en la normatividad nacional vigente en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Es política de COMFENALCO VALLE Delagente, mantener lugares y ambientes sanos y óptimos de trabajo. La compañía es consciente de que el alcoholismo, la drogadicción, el abuso de sustancias alucinógenas, enervantes y el tabaquismo por parte de los trabajadores, contratistas y temporales, tienen efectos adversos en la capacidad de desempeño, generan daños a la salud y seguridad de los trabajadores y de la compañía en general. Por lo tanto, la empresa prohíbe: Presentarse a laborar bajo los efectos de alcohol y drogas, se prohíbe fumar en las instalaciones de la empresa y en los vehículos.

Para cumplir con este propósito COMFENALCO VALLE Delagente ha contemplado como faltas a esta política las establecidas en el Reglamento interno de trabajo y demás cláusulas que se adicionen a los contratos de trabajo.

Anualmente se promoverá actividades de sensibilización y de capacitación para los trabajadores, que buscan creación de hábitos saludables.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Así mismo se reserva el derecho de practicar a sus trabajadores cualquier tipo de pruebas de detección de alcohol y sustancias psicoactivas.

➤ **POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

COMFENALCO VALLE DELAGENTE desarrolló una Política de Seguridad de la Información basada en la norma técnica ISO/IEC 27001 y sus Anexos, cuya finalidad es lograr la conservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información que se maneja en la Corporación. (Ver el anexo en la intranet botón SGI / Sistema SGSDP).

➤ **POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN**

COMFENALCO VALLE DELAGENTE ha desarrollado una Política de Tratamiento de la Información, en donde se consignan los aspectos fundamentales para el adecuado tratamiento de los datos personales de los Titulares, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios. (Ver el anexo en la intranet botón SGI / Sistema SGSDP).

➤ **POLÍTICA DE TURISMO SOSTENIBLE**

Conscientes de la importancia de mantener un desarrollo turístico sostenible en los hoteles de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, nos comprometemos a prestar servicios que cumplan con los requisitos de nuestras partes interesadas, disposiciones legales y los estándares del sector hotelero y turístico, así como la utilización de manera sostenible de los recursos naturales, socioculturales y económicos necesarios para nuestra actividad.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Nos comprometemos a mejorar continuamente nuestros procesos con el fin de mitigar cualquier impacto negativo y concientizar a nuestros colaboradores sobre los principios del turismo sostenible.

Tenemos un compromiso con la preservación y protección del patrimonio de la región, promoviendo los destinos turísticos en donde se encuentran nuestros hoteles, conservando las tradiciones y, promocionando los derechos y deberes de nuestros colaboradores, proveedores, clientes y huéspedes, garantizando un servicio eficiente, amable y personalizado.

Rechazamos la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA), cualquier método de explotación laboral infantil y las diferentes formas de discriminación, trabajando conjuntamente con las autoridades competentes para prevenir estos actos y denunciar cualquier caso que se presente.

➤ **POLITICA DE CALIDAD INSTITUTO DE EDUCACIÓN**

El Instituto de Educación Comfenalco Valle, en cumplimiento de su misión y de acuerdo con los requisitos de ley y los principios institucionales, se compromete a ofrecer una educación integral satisfaciendo las necesidades y expectativas de Clientes (estudiantes y sector productivo) y partes interesadas, consecuente con las necesidades del sector empresarial en el Departamento del Valle del Cauca, adecuada a las exigencias y constantes cambios del mercado laboral, a través de la mejora continua de la efectividad del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVOS INSTITUTO DE EDUCACIÓN

- Brindar servicios educativos de calidad, de acuerdo con los requisitos de ley, los principios institucionales, las necesidades del sector productivo y el Sistema de Gestión de

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Calidad, para contribuir al desarrollo del Instituto de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

- Lograr que los estudiantes desarrollen las competencias del Programa de Formación, para su inserción al sector productivo y/o niveles de educación superior.
- Consolidar una cultura de bienestar, que facilite espacios de crecimiento personal y profesional que ayuden a mejorar la calidad de vida de los estudiantes.

➤ **POLITICA DE COMUNICACIÓN**

1. Los mensajes institucionales de Comfenalco Valle Delagente en lo externo están orientados a resaltar el impacto social y hacia el público interno, están orientados a fortalecer la cultura organizacional y el sentido de pertenencia con la marca.
2. De acuerdo a la planeación estratégica de la corporación, el relacionamiento con los grupos de interés se desarrollará en coherencia a las acciones planteadas. La organización se apoyará en las áreas de Asuntos Corporativos y de Mercadeo de los Servicios, las cuales entregarán su aporte en el contenido y tono del mensaje dirigido a los grupos de interés.
3. Toda actividad relacionada con Comfenalco Valle Delagente en materia de información corporativa o promocional, externa e interna, divulgación de información, relaciones públicas con medios de comunicación y medios propios es abordada y administrada por las áreas de Asuntos Corporativos y Mercadeo de los Servicios.
4. La distribución de las revistas institucionales a los afiliados (cuando aplique) es de forma gratuita.

➤ **POLÍTICA CORPORATIVA DE DIVERSIDAD E INCLUSIÓN COMFENALCO VALLE DELAGENTE**

Comfenalco Valle Delagente en su firme propósito de transformar la vida de los trabajadores y familias vallecaucanas generando crecimiento, bienestar y desarrollo, se

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



compromete a generar estrategias que contribuyan a eliminar todas las formas de discriminación, garantizando los derechos de nuestros usuarios, atendiendo en igualdad de condiciones, sin preferencias, ni discriminación a los grupos vulnerables (Niños, niñas, jóvenes, mujeres, afrodescendientes, migrantes, indígenas, personas con discapacidad, adultos mayores y sectores LGBTIQ+).

Es por ello que promovemos y valoramos la diversidad, la inclusión y el principio de igualdad, adaptando nuestras acciones, principios y lineamientos para asegurar un trato equitativo y sin discriminación para todas las personas, permitiendo así, entregar buenas experiencias de servicio a nuestros usuarios, aumentando su satisfacción y estableciendo relaciones de largo plazo y de permanencia.

➤ **POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE Y DEL PROGRAMA DE SALUD EPS DELAGENTE**

La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente y el Programa de Salud EPS Delagente, sustentan su compromiso ético para comunicarse con sus grupos de interés bajo la transparencia, uno de los principios que permite a la corporación fortalecer la confianza, a través del acceso libre y amplia divulgación de información oportuna, veraz, objetiva e incluyente, dentro de los límites establecidos por la Ley y el Código del Buen Gobierno Corporativo. (Ver el anexo en la intranet botón Nosotros / políticas de ética y buen gobierno).

➤ **POLÍTICA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE DELAGENTE Y DEL PROGRAMA DE SALUD EPS DELAGENTE**

En Comfenalco Valle Delagente gestionamos la interacción y gestión del diálogo con nuestros Grupos de Interés, a través de la puesta en marcha de los diversos servicios

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



sociales con los que participamos a nivel regional y nacional, pues en ellos se fundamenta la toma de decisiones orientada a buscar el bienestar social y a generar valor corporativo en el marco de los principios solidarios del Sistema del Subsidio Familiar y los lineamientos del Sistema General de Seguridad Social en Salud. (Ver el anexo en la intranet botón Nosotros / políticas de ética y buen gobierno).

TÍTULO II. CÓDIGO DE ÉTICA

PRESENTACIÓN

El Código de Ética se define como un compendio normativo de la conducta que están obligados a adoptar todos los colaboradores de la Corporación en el desarrollo de su trabajo y de las interrelaciones que la Caja de Compensación Familiar con los diferentes grupos de interés (empresas afiliadas, afiliados y sus familias, líderes y colaboradores, proveedores y reguladores); todo ello, encaminado a cumplir con la Misión, Visión, Valores, Objetivos y Estrategia Competitiva, fijados por la Corporación en el Código de Buen Gobierno.

Este Código de Ética fue construido con la colaboración de los trabajadores de las diferentes áreas y dependencias de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, y será administrado y controlado como un documento de la Gerencia Administrativa siguiendo siempre las directrices del Comité de Dirección y del Comité de Ética de la organización.


El Código de Ética será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar el cual estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes y colaboradores por los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

CAPÍTULO 1: ALCANCE

Toda la información que de manera (directa o indirecta) se propone y compone el Código de Ética de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, como son los principios y valores son aplicables para toda la organización y de cumplimiento para todos los niveles jerárquicos

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen al interior de la Caja de Compensación Familiar.

CAPÍTULO 2: CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA Y DELIBERATIVA DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Para la elaboración del presente Código de Ética y Buen Gobierno se tuvo en cuenta el documento que estaba vigente desde el año 2003, fecha en la cual, en cumplimiento de lo dispuesto por el párrafo Segundo del artículo 21 de la ley 789/02, se construyó el Código de Buen Gobierno de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, el mismo que contenía desde esa época reglas de comportamiento ético.

La Corporación también escucha la voz del usuario en cuanto a los atributos de calidad de los servicios que recibe y de manera especial sus opiniones, reclamos y sugerencias sobre los comportamientos éticos de las personas encargadas de la prestación de los servicios; para ello, se tiene un sistema de medición de Peticiones (Quejas, Reclamos y Sugerencias).

CAPÍTULO 3: APLICACIÓN

La aplicación de este Código de Ética es responsabilidad de todos los colaboradores y Directivos de la Corporación, quienes deberán velar por su cumplimiento y correcta aplicación de todo el personal, sin excepción. Por lo tanto, cualquier trabajador que tenga información o conocimiento sobre la violación de alguna de las disposiciones del presente Código de Ética, tendrá la facultad y el derecho de comunicarlo al Comité de Ética.

CAPÍTULO 4: DEFINICIÓN

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



De conformidad con la definición establecida en la Circular No. 045 de 2007, el Código de Ética también denominado Código de Conducta, es el documento que resume las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la organización. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo colaborador de COMFENALCO VALLE DELAGENTE debe observar en el ejercicio de sus funciones.

CAPÍTULO 5: PRINCIPIOS ÉTICOS

1. En nuestros colaboradores prevalece el respeto a los Derechos Humanos y a la integridad personal.
2. Nuestra responsabilidad es servir y garantizar el trato digno a todas las personas, priorizando aquellos que se encuentran en grupos vulnerables y en situación de discapacidad.
3. Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
4. En nuestra Corporación, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
5. Preservamos los recursos naturales y el cuidado del planeta.
6. Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos.
7. Respetamos y cumplimos los principios, valores y reglas establecidas en la normatividad colombiana sobre el tratamiento de datos personales, especialmente en lo reglado por la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y Reglamentarias.

CAPÍTULO 6: POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA

RESPONSABILIDADES DE LOS COLABORADORES DENTRO DE LA CORPORACIÓN

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



1. Los colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE tienen como responsabilidad, prestar un servicio eficiente, oportuno y objetivo a todos nuestros usuarios generándoles confianza en nuestros procesos y procedimientos.
2. Cumplir con las directrices, procedimientos internos implementados por COMFENALCO VALLE DELAGENTE y políticas previstas en este Código de Ética y Buen Gobierno.
3. Utilizar todas las herramientas disponibles para brindar a nuestros usuarios una buena experiencia en la utilización de nuestros servicios involucrando conocimiento, habilidad, profesionalismo y buen juicio en el desarrollo de todas las actividades.
4. Mantener una conducta integral y una moral intachable.
5. Ejecutar su labor con calidad, rectitud, dedicación, diligencia, compromiso, responsabilidad y seriedad.
6. Mantener confidencialidad en el manejo de la información: ser leales con la empresa; por ningún motivo podrán suministrar informaciones confidenciales concernientes a sus negocios o de otra área de la organización.
7. Contribuir y velar por la prevalencia de un buen ambiente laboral tanto en su área como de la Corporación en general.
8. Mantener el respeto por las personas, la justicia y la equidad.
9. Practicar la cortesía como una forma de acercamiento a nuestros clientes (internos y externos); todos los trabajadores, en cualquier relación o contacto personal, deben actuar por principio con atención, afabilidad, cordialidad, gentileza, delicadeza, deferencia y afecto con todas las personas.
10. Mantener un desempeño eficiente y eficaz, cumpliendo con las directrices organizacionales, objetivos del cargo y el servicio al cliente.
11. Hacer uso racional de los recursos, en cuanto al tiempo destinado al trabajo, dedicación, entrega y gastos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



12. Aportar a su trabajo todo el conocimiento y el profesionalismo requerido para apoyar a la corporación en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales y desarrollar las competencias para ser cada día más competitivos.
13. Velar por el respeto y buen nombre de la empresa (reputación), dentro y fuera de ella.
14. Proteger los bienes de la institución con honradez y pulcritud y utilizarlos únicamente para los fines para los que han sido asignados.
15. No participar directa o indirecta en negocios que tengan el mismo o similar objeto social del que esté administrando.
16. Procurar a diario una presentación personal impecable, con fundamento en el Manual del Buen Servicio implementado por la Corporación en el Modelo de Servicio al Cliente.
17. Mantener organizado y actualizado el puesto de trabajo, bajo el Modelo de Oficina, expresado en el Manual del Buen Servicio implementado por la Corporación en el Modelo de Servicio al Cliente.
18. Acatar las normas establecidas en temas de protección y autocuidado, utilizando elementos de protección personal adecuados y cumplir con los protocolos de bioseguridad y/o programas definidos por la Corporación.

RESPONSABILIDADES ADICIONALES DE LOS COLABORADORES QUE PRESTAN SERVICIO EN LOS HOTELES DE LA CORPORACIÓN

1. Respetar la cultura, creencias, tradiciones y hábitos de las personas de la Región.
2. Hacer uso adecuado de las instalaciones del hotel
3. Hacer uso racional de los recursos naturales, el agua potable y la energía eléctrica.
4. Cumplir los requisitos legales para la prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes (ESCNNA).
5. Cumplir las condiciones contractuales para la prestación del servicio.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



6. Comprender y aplicar el manejo de residuos (clasificación, almacenamiento y disposición).
7. Participar de las capacitaciones establecidas para fortalecer sus competencias laborales.
8. Participar activamente en los programas de sostenibilidad establecidos.
9. Hacer uso adecuado de las instalaciones del Hotel, así como sus puestos de trabajo.
10. Realizar declaración de rechazo a conductas relacionadas con la explotación sexual y comercial de niños, niñas y adolescentes.
11. Poner en conocimiento del responsable del establecimiento, alojamiento y hotel de cualquier conducta relacionada con La explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
12. Cumplir con el protocolo de bioseguridad establecido por la Corporación.

RESPONSABILIDADES COMO PRESTADORES DE SERVICIO

1. Actuamos con prioridad frente a los niños, ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados y en general a la población vulnerable entendida como el grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza por su condición psicológica, física y mental.
2. Nos dedicamos a la consolidación de una administración efectiva, transparente y democrática con fundamento en el principio de satisfacción al cliente.
3. Prestamos el servicio brindado con el mayor esmero y no supeditamos los intereses particulares al interés general.
4. Asumimos con honradez y humildad nuestro compromiso con la sociedad, identificándonos con la Misión, Visión, Valores y Objetivos Corporativos y los objetivos de nuestros cargos, a través de los cuales se hace más concreto nuestro servicio a la comunidad.
5. Desarrollamos las actitudes y funciones exigidas por nuestro cargo y las actitudes de responsabilidad y respeto por las personas, con miras al mejoramiento organizacional.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



6. Adoptamos una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa del medio ambiente en la prestación de nuestros servicios.
7. Asumimos una actitud pedagógica hacia el ciudadano en lo que respecta a los derechos y deberes de éste frente a la sociedad y al servicio.

RESPONSABILIDADES COMO PRESTADORES DE SERVICIOS RECREATIVOS DE ALOJAMIENTO PARA LA PREVENCIÓN ESCNNA (EXPLOTACIÓN SEXUAL Y COMERCIALIZACIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES)

1. Prohibir el ingreso de niños, niñas y adolescentes a los lugares de alojamiento y hospedaje, bares y demás sitios donde se presten servicios turísticos, con fines de explotación o de abuso sexual.
2. Denunciar ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, ICBF, Policía Nacional y demás autoridades competentes, los hechos de que hubiere tenido conocimiento por cualquier medio o indicios, relacionados con explotación sexual de niños, niñas y adolescentes y asegurar que al interior del hotel existan canales para la denuncia correspondiente.
3. Informar a clientes, huéspedes, proveedores y colaboradores de los Hoteles sobre las consecuencias legales en Colombia de la explotación y el abuso sexual de niños, niñas y adolescentes, a través de los medios de comunicación establecidos por la Corporación.
4. Capacitar a todo el personal vinculado al Hotel, clientes, huéspedes y a los proveedores que por la naturaleza de sus actividades tengan contacto con turistas, frente al tema de prevención de la explotación sexual comercial de niños, niñas y adolescentes.
5. Fijar en lugar visible del Hotel el presente Anexo, que hace parte integral del Código de Ética y Buen Gobierno de la Corporación y los demás compromisos encaminados a proteger a los niños, niñas y adolescentes.
6. Para el caso de los menores de edad, solicitar tarjeta de identidad o registro civil, para verificar vínculo que lo(s) identifique con parentesco de consanguinidad de primer grado con

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



la persona que hace la reserva o está a cargo del menor. Si la persona se aloja con otro pariente menor de edad que no sea el hijo, se debe solicitar carta de autorización de uno de los padres para alojarse. En todo caso, no se permitirá el alojamiento cuando se tenga sospecha de que pueda tratarse de un caso de abuso sexual a menores.

7. Abstenernos de dar información a los turistas, directamente o por intermedio de los colaboradores acerca de lugares desde donde se coordinen o donde se presten servicios sexuales con menores de edad.

RESPONSABILIDADES CON NUESTROS USUARIOS

1. Dirigimos todas nuestras decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses del usuario, realizando una atención prioritaria a niños, ancianos, mujeres embarazadas, discapacitados y a la población vulnerable.
2. Contamos con un ambiente adecuado para la atención de nuestros usuarios, afiliados y beneficiarios del sistema del subsidio familiar.
3. Damos al usuario una información clara, oportuna y veraz.
4. Explicamos a los usuarios, en forma sencilla, sus deberes y derechos.
5. Nos ubicamos en el lugar del usuario, y lo atendemos como nosotros quisiéramos ser atendidos.
6. Mantenemos una escucha activa al usuario con una actitud siempre positiva.
7. Afrontamos las ofensas de los usuarios sin responder de igual manera, aplicando las herramientas interiorizadas en el Modelo de Servicio al Cliente.
8. Mantenemos un comportamiento con sentido humano frente al estado de ánimo del usuario.
9. Somos solidarios y cálidos con la comunidad ante eventos catastróficos o que atentan contra su integridad.
10. Somos prudentes con toda la información de la Caja y la privacidad del usuario.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



11. Respetamos y cumplimos los principios, valores y reglas establecidas en la normatividad colombiana sobre el tratamiento de datos personales, especialmente en lo reglado por la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y Reglamentarias.

12. Acatar las recomendaciones con respecto al protocolo de Bioseguridad.

RESPONSABILIDADES CON NUESTROS HUESPEDES Y CLIENTES EN EL SERVICIO RECREATIVO HOTELERO

1. Recibir los servicios de conformidad con las condiciones convenidas con el Hotel.
2. Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del Hotel.
3. Contar con espacios limpios y adecuados para la prestación de los servicios.
4. Recibir información de algunos sitios de interés turístico de la región.
5. Conocer la información de los requisitos legales aplicables a los huéspedes para las actividades de turismo y alojamiento.
6. Comunicar cualquier queja, reclamo o comentario respecto a la prestación del servicio del Hotel, a través de los medios establecidos.
7. Estar informados sobre la Normatividad y el Programa de Sostenibilidad del Hotel, a través de los medios o canales propios establecidos por la Corporación.
8. Ser tratados por igual y bajo ninguna clase de discriminación.
9. Estar informados sobre la Normatividad para la prevención y comercialización de la explotación sexual de menores.
10. Brindar atención adecuada, utilizando todas las medidas de Bioseguridad establecidas por la Corporación.

RESPONSABILIDADES CON NUESTROS PROVEEDORES

1. No aceptamos ningún tipo de soborno. Por lo tanto, rechazamos el aceptar y ofrecer dádivas, obsequios o recompensas en dinero o en especie, que favorezca a un colaborador

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



o grupo de colaboradores en particular. Esta conducta es inaceptable y constituye una violación a las obligaciones éticas de los colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

2. Establecemos una relación clara entre la empresa y el proveedor basada en la calidad, competencia y seriedad.
3. Exigimos a nuestros proveedores productos de calidad, así como la entrega oportuna de los suministros e insumos que nos garanticen la prestación de nuestros servicios oportunamente a nuestros clientes.
4. Establecemos una competencia leal atribuyéndole a los productos y servicios ofertados, características, cualidades y resultados que realmente tengan y puedan ser comprobadas cuando se requieran.
5. Los contratos elaborados a nombre de la Caja deben cumplir con las reglas previstas en el presente código de ética y buen gobierno y las políticas y reglas definidas por COMFENALCO VALLE DELAGENTE en el Manual de Contratación.
6. Todo proveedor que aspire a contratar con COMFENALCO VALLE DELAGENTE, debe someterse a una inscripción y entrega de documentación que es validada por el área de Contratación y Compras, para asegurar que sus productos y/o servicios cumplan con los requisitos de calidad del servicio y de los usuarios y clientes.
7. Evaluamos y retroalimentamos periódicamente a los proveedores del Sistema de Gestión de Calidad sobre sus resultados, de forma oportuna y constructiva y en caso de requerirlo construir en conjunto el plan de acción para la mejora.
8. Brindar información sobre nuestros protocolos de Bioseguridad.

RESPONSABILIDADES CON NUESTROS PROVEEDORES EN EL SERVICIO RECREATIVO HOTELERO

1. Recibir el pago por los servicios y productos suministrados.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



2. Recibir respeto y trato amable en la prestación de los servicios y contacto con el personal del Hotel.
3. Conocer la política de compras de la Corporación.
4. Conocer la política de Responsabilidad Social Empresarial y los programas asociados.
5. Presentar reclamos asociados con la relación comercial con la Corporación.
6. Participar en la capacitación de Sostenibilidad generada por el Hotel.
7. Ser evaluados de forma objetiva y no ser discriminados por ninguna razón de raza, religión, edad, ni sexo.
8. Brindar información sobre nuestros protocolos de Bioseguridad.

RESPONSABILIDADES CON OTRAS CAJAS DE COMPENSACION FAMILIAR.

La Corporación actúa de buena fe y en cooperación frente a las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

CAPÍTULO 7: PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Comfenalco Valle Delagente entiende la Responsabilidad Social Empresarial, como una función estratégica para crear valor a largo plazo entre todos sus grupos de interés. Esta estrategia está integrada por la cultura organizacional y por las buenas prácticas de operación de la corporación.

Nuestra política de Responsabilidad Social se apoya en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (The Global Compact), los cuales difundimos y promovemos a través de nuestras actividades cotidianas, mediante el cumplimiento de los siguientes compromisos:

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



1. Respetamos los Derechos humanos y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración por parte de ninguna de las organizaciones con las que tenemos relación; y garantizamos que ninguna actuación nuestra atente contra la dignidad de las personas.
2. Desarrollamos una cultura integral para nuestros colaboradores, que preserva su identidad, fortalece sus habilidades y capacidades como personas y profesionales, y reduce los riesgos laborales en la empresa.
3. Por medio de prácticas que permitan minimizar los impactos ambientales negativos que generamos a consecuencia de nuestras actividades, implementamos medidas para el uso óptimo de los recursos gestionando procesos en pro de una cultura hacia la conservación del medio ambiente, fomentando el desarrollo sostenible con nuestros diversos grupos de interés.
4. Trabajamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, y divulgamos desde el Código Ético las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.

Los ejes de esta estrategia son:

1. Promoción de la transparencia y la ética como principios fundamentales de la actuación empresarial.
2. Fomento de políticas de igualdad, diversidad y conciliación, impulsando que los empleados de cualquier organización sean tratados con dignidad.
3. Impulso de la gestión eficiente de los recursos naturales, velando por su preservación y promoviendo el uso adecuado de los mismos fomentado el desarrollo sostenible.
4. Adopción de medidas claras para combatir abiertamente las prácticas corruptas.
5. Contar con mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para escuchar sus expectativas, valorar la percepción que tienen sobre la organización y elevar siempre sus niveles de satisfacción.

Implementación de la estrategia en todas aquellas empresas que así lo demanden (cuando aplique) y a colaborar con las instituciones gubernamentales, ONG y otros

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



agentes sociales en proyectos y actividades relacionados con el desarrollo social, la conservación del medio ambiente y el bienestar laboral.

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

COMFENALCO VALLE DELAGENTE frente a la comunidad en general, actúa teniendo como norma fundamental, su participación activa en los asuntos gremiales, sectoriales, regionales y en programas, obras y actividades de beneficio común. Así contribuye al mejoramiento de la calidad de vida, utilizando tecnologías que representen un menor riesgo para el ambiente.

Para COMFENALCO VALLE DELAGENTE, es fundamental la prestación de los servicios y distribución de beneficios, de acuerdo con las necesidades y requerimientos de los afiliados, otorgando un trato justo y equitativo; respetando sus legítimos derechos y entregando la información de forma veraz, transparente y completa.

Participar en el diseño y la ejecución de programas que incidan en el cumplimiento de nuestra Misión y Visión, todo ello enmarcado en una política de transformación social sostenible.

CAPÍTULO 8: DE LA GESTIÓN ÉTICA DE LA CORPORACIÓN CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA

COMFENALCO VALLE DELAGENTE contará con un Comité de Ética el cual estará conformado por: Gerente Administrativo, Gerente Jurídico, Jefe Auditoría Interna, Jefe de Compensación y Beneficios y sus suplentes en caso de ausencia del principal; y un representante de los colaboradores designado por dicho Comité. El período de vigencia de los miembros del Comité corresponde al tiempo de ocupación de los cargos mencionados.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



El comité se reunirá extraordinariamente cada vez que sean citados por el Gerente Administrativo cuando la necesidad así lo amerite.

FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA

1. Elaborar y ajustar de forma participativa y deliberativa el Código de Ética y Buen Gobierno cuando así se requiera.
2. Asegurar un mecanismo adecuado para la difusión del Código de Ética y Buen Gobierno para todos los colaboradores y grupos de interés de la Corporación.
3. Realizar seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia, que se determinan en el presente Código cuando sea reportado un caso de incumplimiento del mismo.
4. Presentar e informar al Consejo Directivo los cambios que sea necesario realizar al Código de Ética y Buen Gobierno en la Corporación.

NORMAS DE AUTOREGULACIÓN

El actuar de cada uno de los colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, se ciñe al cumplimiento de los Estatutos aprobados por la Asamblea General de Afiliados y por la Superintendencia del Subsidio Familiar, el Reglamento Interno de Trabajo y el presente código.

SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La solución de conflictos que se presenten en relación con el incumplimiento de las políticas establecidas en el Código de Ética, es responsabilidad de todos, se llevará a cabo un proceso disciplinario con la participación de procesos de Gestión Jurídica, Gestión y Humana y Jefe inmediato del colaborador implicado, donde se evaluará inicialmente el carácter del conflicto, garantizando al trabajador la posibilidad de presentar descargos a los cargos

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



imputados, para adoptar o no las medidas o sanciones establecidas en el contrato de trabajo y/o Reglamento Interno de Trabajo, de conformidad al procedimiento previsto para tal fin.

CAPÍTULO 9. MECANISMO PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética podrá ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivos y trabajadores, por cualquiera de los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

Para los nuevos colaboradores en el proceso de inducción se les informará que el Código de Ética y Buen Gobierno se encuentra publicado en la Intranet en el botón Nosotros / Políticas de ética y buen gobierno.

ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La administración de este documento estará a cargo del Comité de Ética bajo el liderazgo de la Gerencia Administrativa. La consolidación de los cambios y trámite de aprobación del código de ética y buen gobierno será gestionado por la Gerencia Administrativa ante el Consejo Directivo.

ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

La revisión y actualización del Código de Ética se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la corporación o normativos así lo ameriten.

Cada uno de los capítulos del código de ética y buen gobierno, tienen como responsable de su actualización los siguientes cargos:

ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA	
CONTENIDO	CARGOS RESPONSABLES

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Generalidades y Plataforma Estratégica	Coordinador II (Proyectos)
Política Responsabilidad Social Empresarial	Jefe Asuntos Corporativos
Política Innovación	Jefe Mercadeo
Política de Calidad	Jefe Desarrollo y Mejoramiento Organizacional
Política Ambiental	Coordinador II (Ambiental)
Política Servicio al Cliente	Coordinador II (SAC)
Política de Gestión para las PQRSF	Coordinador II (SAC)
Política Seguridad Vial	Coordinador II (SST)
Políticas Regulatorias del Plan Estratégico de Seguridad Vial	Coordinador II (SST)
Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	Coordinador II (SST)
Política de Prevención y Control de Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas	Coordinador II (SST)
Política de Tratamiento de la Información - PTI	Jefe Gobierno de Información
Política Turismo Sostenible	Gerente Recreación y Vivienda
Política de Calidad Instituto de Educación	Coordinador II (Educación)
Política de Comunicación	Jefe Asuntos Corporativos
Riesgos	Coordinador II (Riesgo Corporativo)

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Proveedores	Gerente Contratación y Compras Bienes & Servicios
-------------	---

TÍTULO III. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

PRESENTACIÓN

El gobierno corporativo se define como el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial, cuyo compendio constituye el objetivo del presente Código de Buen Gobierno, permitiendo relaciones armónicas, ecuanímenes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la experiencia y accionar de la Caja de Compensación Familiar COMFENALCO VALLE DELAGENTE como lo es el Estado, los afiliados, colaboradores, usuarios, proveedores y comunidad en general, de un instrumento ágil que permita el cumplimiento del objeto social de la Corporación, desarrollado a través de su marco estratégico dentro de la más estricta sujeción a los principios universales y valores institucionales y a la propuesta ética que la caracteriza.

OBJETIVO

El objetivo de este Código de Buen Gobierno es generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con COMFENALCO VALLE DELAGENTE, en razón de que el desarrollo de sus objetivos sociales está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, lo que garantiza su existencia, manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado hacia los grupos de interés; y a su alta vocación por la responsabilidad social al cumplimiento de sus objetivos sociales con eficiencia y responsabilidad empresarial.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



También pretende fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de un buen gobierno.

El Código de Buen Gobierno podrá ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia del Subsidio Familiar y estará a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivo y trabajadores a través de los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

CAPÍTULO 1: COMFENALCO VALLE DELAGENTE Y SU GOBIERNO

MODELO DE GOBERNANZA ESTRATÉGICA PROSPECTIVA (M-GEP)


Abordar la Gobernanza Estratégica desde una óptica prospectiva, además de requerir innovación en la gestión, demanda una inmersión en el futuro de la Corporación, para mitigar la incertidumbre y, anticipar eventos y rupturas provenientes, que puedan ser soportados por las iniciativas estratégicas definidas para la Gobernanza.

Modelación de la Gobernanza

El principal elemento de innovación de la propuesta del Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva (M-GEP), es la articulación entre la estructura de gobierno, de la cual hacen parte los grupos de interés (Stakeholders) y un horizonte de planificación, que permite identificar las iniciativas estratégicas de la Caja, hacia los cuales se deben gobernar las capacidades institucionales para el logro de los objetivos bajo un enfoque prospectivo; lo anterior exige además, incluir en el modelo elementos relacionales entre los diferentes componentes que faciliten la comunicación y flujo de insumos y productos mediante acuerdos claros entre los distintos niveles de servicio.

El marco de actuación identificado para la implementación del Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva (M-GEP), refiere fundamentalmente a los previstos por las políticas

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



internacionales, en especial un énfasis con los lineamientos orientadores establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)¹, Naciones Unidas (ONU), Organización para la cooperación y el desarrollo económicos (OCDE) y Organización Mundial de la Salud (OMS); así mismo, se incluyen en este marco a los entes de control que ejercen acciones que garantizan y coadyuvan para que COMFENALCO VALLE DELAGENTE cumpla con la normatividad establecida en el marco del Sistema de Subsidio Familiar.

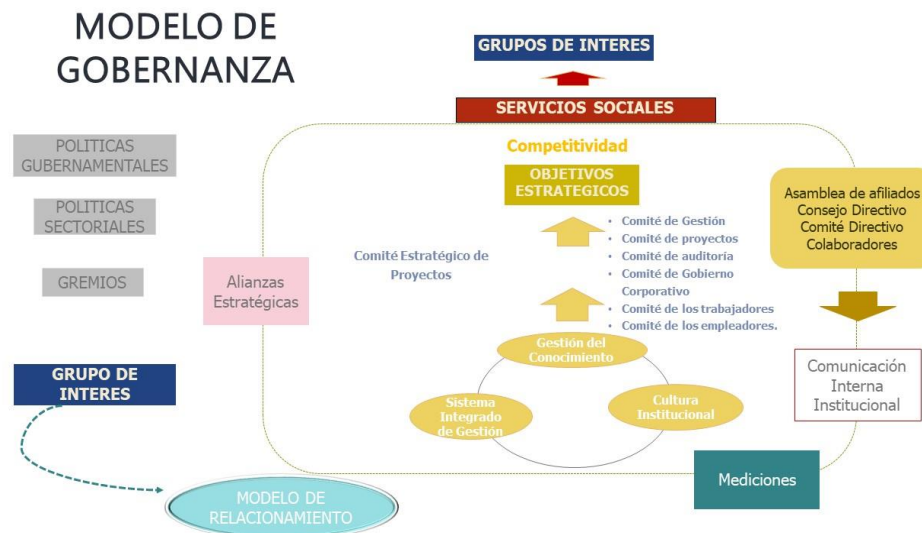
Es fundamental incluir como referente para la prestación del fin último de la Caja de Compensación Familiar, esto es: Prestar Servicios Sociales con Equidad, elementos de planeación estratégica y de diseño del portafolio de servicios basados en diagnósticos de las necesidades que requieran los trabajadores afiliados y sus familias, las empresas afiliadas y la comunidad en general; de tal forma, que se dé respuesta a las expectativas que permitan mayor competitividad a las empresas y, por tanto, se promueva el desarrollo regional.

Finalmente, se identifican los afiliados y sus familias como los principales Stakeholders sobre los cuales es necesario orientar la prestación de servicios, basados en una identificación y caracterización integral que permita su inclusión en el Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva (M-GEP) a través del diseño de mecanismos de participación y modelos de relacionamiento diversos que faciliten integrar a la diversidad de actores en el ámbito local y departamental.

FIGURA 1. MODELO DE GOBERNANZA ESTRATÉGICA PROSPECTIVA (M-GEP)

¹ OIT, "El trabajo decente resume las aspiraciones de la gente durante su vida laboral. Significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres".
DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



➤ Sistemas Complementarios

Los Sistemas Complementarios permiten a COMFENALCO VALLE DELAGENTE establecer mecanismos de coordinación y facilitar las alianzas estratégicas con el entorno, garantizando la coordinación requerida para movilizar a los Stakeholders.

Como sistema complementario se encuentra el territorio, de tal forma que el Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva (M-GEP), permita la descentralización de los niveles de servicio y la integración a su gobierno corporativo en las distintas sub-regiones y municipios del Departamento, a través de medios efectivos de comunicación interna-externa.

➤ Triángulo Virtuoso

Con el propósito de construir una plataforma sobre la cual se fundamenten las acciones de Gobernanza y las iniciativas estratégicas identificadas, se deberá consolidar el triángulo virtuoso: Gestión del conocimiento – Sistemas Integrados de Gestión - Cultura Organizacional. Se requiere en primera instancia crear un modelo de gestión del

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



conocimiento como principal intangible generador de valor, que permita la armonización con la actual Sociedad del Conocimiento, el cual se construirá y será objeto de permanente actualización.

Es necesario integrar en su totalidad los Sistemas de Gestión de la organización, consolidar y potenciar un Modelo de Relacionamiento con los Stakeholders basado en Administración de la Relación con el Cliente (CRM), mejorar la capacidad de respuesta interna, y estructurar y fortalecer el posicionamiento de marca.

Finalmente, es fundamental afianzar el modelo de cultura organizacional que permita a los colaboradores acceder a instancias de participación (como los Comités), y a la organización crear un entorno de valores individuales alineados a los valores y principios corporativos.

❖ ÓRGANO DE DIRECCION

Organigrama Institucional COMFENALCO VALLE DELAGENTE (Ver en intranet, botón Nosotros / Organigrama)

❖ Composición de la Asamblea de Afiliados

1. Asamblea General de Afiliados.

La Asamblea General de Afiliados es la autoridad suprema de la Corporación. Está conformada por la reunión de los empleadores, miembros o afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados. Sus funciones están reguladas en el artículo 16 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE. Se debe reunir ordinariamente por lo menos una vez al año, durante el primer semestre en fecha y hora indicada por el Consejo Directivo y la asistencia del 25% del total de los afiliados hábiles y se encuentra regulado en el artículo 11 de los estatutos de la corporación y las reuniones extraordinarias se realizarán

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



por convocatoria que haga el Consejo Directivo, Director Administrativo, Revisor Fiscal o por solicitud escrita de un número plural de afiliados que represente por los menos una cuarta parte del total de los miembros hábiles de la Corporación.

2. Consejo Directivo.

Está integrado por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes, de los cuales cinco (5) son representantes de empleadores afiliados a la Caja con sus respectivo suplentes quienes son elegidos y designados por la Asamblea General de Afiliados por sistema de cociente electoral; y cinco (5) representantes de los trabajadores afiliados a la Corporación con sus respectivos suplentes quienes son designados por el Ministerio de Trabajo en la forma legal y reglamentaria vigente, por un periodo de seis (6) años. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 24 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

El Consejo Directivo se debe reunir por lo menos una vez al mes y el quórum mínimo son 6 de los miembros principales o en su defecto los suplentes; esto se encuentra regulado en el artículo 21 de los estatutos de la corporación.

Perfil de los miembros del Consejo Directivo.

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

- Tener reconocidas calidades morales y éticas.
- Tener vocación de servicio, ser humilde, tolerante, controlado y empático en sus relaciones interpersonales.
- Tener liderazgo, ser recursivo, creativo y dispuesto a ofrecer alternativas de solución.
- Poseer habilidades sociales que propicien comunicación y contribuyan a mantener y mejorar el clima organizacional.
- No pertenecer a otro Consejo Directivo de Caja de Compensación Familiar.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Responsabilidades de los miembros del Consejo Directivo

No obstante que los miembros del Consejo Directivo deben actuar colectivamente, tienen las siguientes responsabilidades individuales:

- Abstenerse de actuar individualmente o de manifestar comentario alguno a los funcionarios de la entidad, debiendo para tales efectos actuar solo a través del Consejo Directivo o del Director General.
- 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 políticas y normas, la situación administrativa y financiera de la Corporación y las decisiones adoptadas a la fecha.
- Conducirse con juicio independiente, garantizando el derecho y trato equitativo de los afiliados y clientes, obrando de buena fe, con lealtad y la diligencia del buen nombre de negocios.
- 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.

3. Director General

Es el Representante Legal de la Corporación y a su cargo está la administración directa de la misma. Es designado por el Consejo Directivo. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 28 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

No obstante, el Director General en materia de Buen Gobierno debe:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir adecuadamente el Código de Buen Gobierno.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Implementar los programas de información a los afiliados y clientes, los mecanismos que permitan la adecuada atención de sus intereses y la designación de los funcionarios encargados de tal labor; así como el sistema de atención de las reclamaciones que formulen los afiliados y clientes.
- Suministrar información oportuna, completa y veraz sobre las políticas y normas, la situación administrativa y financiera y sobre los riesgos inherentes a la actividad de la Corporación.
- Cumplir ante las autoridades competentes y legítimamente constituidas, con todas las obligaciones legales y estatutarias.

3.1 Restricciones para el Director General

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

4. Directivos de la Corporación

Se consideran directivos de la Corporación todos aquellos funcionarios que tengan cargo de Directores, Gerentes, Jefes y Coordinadores. Por consiguiente, lideran o coordinan procesos corporativos y equipos de trabajo para el logro de los objetivos esperados por la Organización.

4.1 Facultades, Atribuciones y Responsabilidades de los Directivos de la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Los Directivos de la Corporación, sin perjuicio de su compromiso de trabajo en equipo, deben cumplir con las responsabilidades inherentes a sus cargos y a los procesos que lideran y en especial con las siguientes:

- Ejecutar todas las actividades correspondientes al cumplimiento de los indicadores de sus procesos, interrelacionándose con los que lideran otros procesos, con el propósito final de lograr los objetivos de la organización de conformidad con lo previsto en las leyes, los estatutos y el presente Código de Buen Gobierno.
- Aplicar el liderazgo mediante el ejemplo en donde se evidencie la coherencia en sus interrelaciones con su equipo de trabajo y el resto de la organización.
- Conformar sus equipos de trabajo, definiendo claramente roles, responsabilidades y objetivos a alcanzar.
- Facultar, educar y entrenar a los funcionarios bajo su cargo para que tomen decisiones frente al cliente interno o externo en los momentos de verdad, proporcionándole las herramientas necesarias para el cumplimiento efectivo de su gestión.
- Mantener un excelente clima organizacional, identificando oportunidades de mejora que permitan generar planes de acción que incentiven el desempeño de su talento humano.
- Mantener una comunicación efectiva con su equipo de trabajo, que permita de una manera oportuna retroalimentar sobre los aspectos que requiere fortalecer o mantener para su adecuado desempeño.
- Diseñar e implementar controles que garanticen el uso adecuado de los recursos de la Corporación.
- Comunicar efectivamente, las normatividades vigentes, políticas, visión, misión, valores y objetivos y demás decisiones determinadas por la Corporación, haciendo seguimiento a su cumplimiento.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Administrar efectivamente la información de sus procesos, fomentando una cultura de hechos y datos que propicie mejoramiento continuo orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Propender por el mejoramiento continuo de sus procesos, a través del referenciación permanente con las mejores prácticas del entorno y analizando con su equipo de trabajo, alternativas innovadoras que mejoren la satisfacción y lealtad de los clientes.
- Adoptar la voz del cliente como una oportunidad de mejora para monitorear e implementar acciones que conlleven al mejoramiento de sus procesos.
- Presentar al Comité de Dirección informes sobre la gestión y logros alcanzados, con base en los objetivos propuestos.
- Informar por escrito al Director General de los conflictos de interés en que pudiere llegar a estar incurso el Directivo o cualquiera de sus colaboradores o integrantes de su equipo de trabajo.
- Procurar que él y su equipo de trabajo conozcan y cumplan las normas del Código de Buen Gobierno adoptadas por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO 2: COMITÉS INTERNOS

El Director General creará los Comités que considere necesarios para que le colaboren en el análisis, evaluación y adopción de las políticas corporativas y demás temas en que se ocupe.

A la fecha, estos son los comités reconocidos por la organización:

- Consejo Directivo (conformados los siguientes comités estratégicos: Comité de Gestión, Comité de proyectos, Comité de auditoría, Comité de Gobierno Corporativo, Comité de los trabajadores y Comité de los empleadores))
- Comité de Dirección General
- Comité de Sistema de Gestión Integral
- Comité de Servicio al Cliente

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Comité de Compras
- Comité de Ética
- Comité estratégico de Proyectos
- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo (COPASST)
- Comité de Convivencia Laboral
- Comité de Archivo
- Comité de Protección de Datos Personales y Seguridad de Información

CAPÍTULO 3. LOS COLABORADORES DE LA CAJA

El talento humano de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, debe responder al modelo de competencia definido por la corporación, cumpliendo resultados, sirviendo con vocación y empatía, trabajando colaborativamente, adaptándose y promoviendo el cambio, siendo responsable de su aprendizaje y conocimiento, lo cual aporta al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la corporación.

1. Selección del personal

El proceso de selección del personal se hará de acuerdo con las políticas, principios y valores corporativos; Gestión Humana da los lineamientos para la construcción de las descripciones de cargo, siendo responsabilidad de los líderes la creación y actualización de las mismas. las cuales incluyen las respectivas responsabilidades y las competencias asociadas al cargo.

Para ingresar a la Corporación, Gestión Humana velará por el cumplimiento de la formación, experiencia y competencias establecidas en la descripción de cargo que va a desempeñar.

Por ningún motivo y en ningún proceso se realizará distinción basada en raza, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, edad o cualquier otra situación similar.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



No se tendrán en cuenta hojas de vida de candidatos que tengan parentesco con colaboradores activos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, en línea directa ni colateral hasta el cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, bisabuelos, bisnietos, sobrinos, tíos o primos hermanos) ni tampoco hasta el segundo grado de afinidad (padres, hijos, abuelos, nietos y hermanos de mi cónyuge o compañera permanente) y primer grado civil (padres adoptantes o hijos adoptivos). Así mismo, tampoco se tienen en cuenta hojas de vida que representen conflicto de interés para la Corporación.

2. Promoción interna

Proporcionar oportunidad de crecimiento y desarrollo profesional a través de nombramientos o convocatorias internas según sea el caso, ofreciéndoles a los colaboradores la posibilidad de cubrir vacantes donde cumplan con el perfil requerido. COMFENALCO VALLE DELAGENTE, Para la provisión de cargos dará prioridad al capital humano interno. En primera instancia, se dará prioridad a los candidatos postulantes de la misma área solicitante; en segundo lugar, a los candidatos del resto de la organización y en última instancia a candidatos externos. Todo lo anterior siempre y cuando se satisfaga los requerimientos del cargo a cubrir y el visto bueno del jefe.

3. Seguimiento a la efectividad en el desempeño

Todo trabajador que ingresa a laborar en COMFENALCO VALLE DELAGENTE debe participar en el proceso de inducción al personal, el cual tiene como objetivo Facilitar la adaptación e integración del nuevo colaborador a la organización mediante el suministro de información básica de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, Durante el proceso de inducción, todos los colaboradores serán informados de la ruta para consultar el Código de Ética y Buen Gobierno.

Además, para propiciar en el colaborador la adquisición de los conocimientos necesarios, para el ejercicio inmediato de su cargo y su adaptación en el interior de la organización, los

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



líderes de COMFENALCO VALLE DELAGENTE serán los responsables de la definición y ejecución de los planes de entrenamiento a los colaboradores nuevos, nombramientos y traslados (cuando aplique).

COMFENALCO VALLE DELAGENTE cuenta con el proceso de evaluación para el desarrollo del talento humano, el cual tiene como propósito medir el cumplimiento de los objetivos acordados y las competencias definidas para cada rol, con el fin de contribuir al logro de los objetivos organizacionales y el desarrollo profesional del colaborador. Esta evaluación se realiza anualmente de acuerdo al alcance definido a nivel corporativo.

MODELO DE CONTROL Y MONITOREO ORGANIZACIONAL (INDICADORES DE GESTIÓN)

Tableros de control

Es una herramienta que permite traducir las estrategias definidas por una organización, en un grupo de indicadores de gestión que buscan medir y hacer seguimiento al progreso de la empresa en el logro de sus objetivos estratégicos. A través de un tablero de control, la organización puede monitorear su desempeño actual, así como revisar su avance en cuanto al logro de sus estrategias.

Cuando se presentan brechas entre los objetivos definidos en el tablero de control versus los resultados obtenidos, se identifican las causas que generan las desviaciones definiendo acciones de mejora que eliminen definitivamente las no conformidades e impactando positivamente en la calidad de los productos y servicios ofrecidos en cumplimiento con los

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



requerimientos de nuestros grupos de interés. Lo anterior es un proceso dinámico que se realiza año tras año hasta alcanzar la visión definida por la Organización en su marco estratégico.

Criterios de remuneración

Como criterio, para establecer los salarios del personal, se aplica la política de remuneración salarial, la cual se ha construido con base en un estudio de remuneración en el mercado laboral y a nivel de responsabilidad por cargos.

Capacitación del personal y espacios participativos

COMFENALCO VALLE DELAGENTE cuenta con la Escuela de Formación Corporativa la cual implementa acciones de capacitación orientadas a la adquisición o actualización de conocimientos, habilidades y/o competencias que contribuyan al desarrollo laboral y personal del colaborador.

CAPÍTULO 4: DE LOS AFILIADOS

En COMFENALCO VALLE DELAGENTE, la prioridad es brindar el mejor servicio a todos nuestros afiliados y usuarios priorizando aquellos que se encuentren en grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad. El trato y tiempo de respuesta no tendrán discriminación por género, condición sexual, raza, religión, credo, estado de salud, creencias políticas y condición socioeconómica. La atención a los usuarios será de igual forma un modelo integral de atención al cliente que opera de manera oportuna y sistemática, interrelacionando diferentes áreas para satisfacer a nuestros afiliados y usuarios. Es política de la corporación atender oportunamente cualquier requerimiento de nuestros afiliados y usuarios y usar todas las herramientas tecnológicas disponibles que son el soporte para la información que necesite.

COMFENALCO VALLE DELAGENTE cuenta con procedimientos para la afiliación y desafiliación de empleadores y trabajadores vinculados a la Caja de Compensación Familiar.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Igualmente, se tiene un reglamento para la suspensión y expulsión de empresas afiliadas que incurran en mora en el pago de los aportes parafiscales o en conductas presuntamente fraudulentas que atenten contra los recursos del Sistema de Subsidio Familiar.

INFORMACIÓN A EMPLEADORES AFILIADOS

Dependiendo de la información que se desee entregar a nuestros empleadores o afiliados, se tienen los siguientes canales de comunicación y contacto:

Canales de información general:

1. Página web corporativa.
2. Asesor virtual de la página web – Diligente.
3. App Comfenalco Valle delagente.
4. Redes sociales corporativas.
5. Correo electrónico.
6. Revistas institucionales.
7. Pantallas de salas de espera en sedes administrativas y centros recreacionales.
8. Mensajes de texto.
9. Centros integrales de servicio (CIS) y puntos de atención al usuario (PAU).
10. Líneas telefónicas regionales y la línea nacional gratuita.

Canales de información específica:

1. Correo electrónico.
2. Mensaje de texto.
3. Carta por correo certificado.
4. Centros integrales de servicio (CIS) y puntos de atención al usuario (PAU).
5. Líneas telefónicas regionales y la línea nacional gratuita.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Los informes presentados por el revisor fiscal y cualquier otra información sustancial, COMFENALCO VALLE DELAGENTE la pondrá a disposición de los interesados a través de la página web corporativa para ofrecer accesibilidad y oportunidad a los usuarios.

Se debe tener en cuenta que COMFENALCO VALLE DELAGENTE ocasionalmente utilizará medios masivos de comunicación por medio del pago de una pauta publicitaria según lo defina el Plan de mercadeo y el Plan de comunicaciones del año que aplique.

CAPÍTULO 5: GRUPOS DE INTERÉS

Frente a los grupos de interés (Stakeholders)

En el numeral anterior se presentaron las políticas de COMFENALCO VALLE DELAGENTE como organización; a continuación, y dada la naturaleza del presente Código de Buen Gobierno, se presentan las vocaciones corporativas, que corresponden a todos aquellos valores agregados que constituyen el compromiso de la Corporación, con los Stakeholders identificados, para construir una plataforma sobre la cual se fundamenten las interacciones de todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar frente a sus grupos de interés. Se describen a continuación una serie de prácticas de buen gobierno que se asumen frente a cada uno de ellos.

CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

- Promover una actitud responsable orientada hacia un desarrollo sostenible preservando el medio ambiente, expresada en la planeación, la gestión y la verificación de todas las actividades internas y externas que cumpla la Caja, operando sus procesos y proyectos dentro de las buenas prácticas y las premisas de protección ambiental, dando cumplimiento a las normas y regulaciones vigentes, y procurando mecanismos que contribuyan a la conservación del planeta.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Implementar prácticas de servicio y de gestión que se caractericen por un respeto integral por las comunidades impactadas.
- Consultar las deliberaciones y análisis respecto del impacto e incidencia que pueda llegar a tener la Caja de Compensación Familiar en razón de sus actividades y servicios; en consecuencia, estudiar alternativas y proponer medidas de mitigación de tales impactos si los hubiera.
- Promover proyectos para la comunidad de manera articulada con los entes territoriales, gubernamentales y de participación comunitaria.
- Contratar y prestar servicios de manera ética, responsable y transparente.
- Propiciar espacios para la participación de la comunidad en pro del diseño de proyectos de impacto social.
- Mantener relaciones de colaboración con las autoridades civiles, religiosas y militares.
- Para la comunicación y relaciones con la Comunidad, COMFENALCO VALLE DELAGENTE dispone como medio principal la página web, pero cuenta además con las líneas de contacto telefónico, las redes sociales y las publicaciones.

CON LOS USUARIOS

- Ser generadores permanentes de valor para los procesos gestionados por los usuarios.
- Incentivar procesos de investigación que permitan identificar e incorporar procesos innovadores y de mejoramiento del portafolio de servicios.
- Asegurar de manera integral la gestión oportuna y eficiente de los servicios ofertados.
- Respetar y garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Para la sostenibilidad de relaciones de calidad con los Usuarios, la Caja de Compensación Familiar dispone como medio principal de un sistema de PQRS; cuenta, además, con otros medios de comunicación disponibles, como la página web, las redes sociales y las publicaciones.

CON LOS ORGANISMOS DE CONTROL

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Mantener informados y actualizados a todos los colaboradores y a los demás actores interesados, acerca de todas las disposiciones en materia de regulación y control, así como de sus actualizaciones y modificaciones.
- Desarrollar acciones de prevención y mejoramiento aplicados con la cultura de autocontrol.
- Gestionar eficientemente los planes de mejoramiento establecidos y acordados con los Órganos de control.
- Implementar una decidida cultura de autocontrol a través del sistema de control interno.

CON LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

- Brindar oportunidades de desarrollo laboral sin discriminación por raza, etnia, religión, discapacidad física, preferencia sexual o ideologías políticas.
- Promover las relaciones interpersonales de los colaboradores por el respeto, la dignificación, el reconocimiento y el esfuerzo por el mejoramiento del ser, antes que del hacer.
- Propender, a través de mecanismos y estrategias eficaces, brindar equilibrio entre el tiempo laboral y el personal, privilegiando el bienestar emocional, familiar y social de los colaboradores y de sus familias.
- Disponer una oferta laboral caracterizada por condiciones competitivas y de trabajo decente.
- Aplicar procedimientos objetivos de selección y promoción del personal, de manera indiscriminada y uniforme.
- Promover entre nuestros colaboradores, el bienestar y las oportunidades de crecimiento personal y laboral, manteniendo un buen clima laboral y desarrollando equipos de alto desempeño.
- Promover una cultura organizacional enmarcada en los principios y valores éticos, donde prime la institucionalidad y el presente modelo de gobernanza.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Socializar entre los colaboradores los objetivos estratégicos corporativos, garantizando la alineación de los diferentes niveles a través de un coordinado y cooperativo trabajo en equipo.
- Establecer políticas y herramientas que permitan evaluar el desempeño del personal, con el fin de generar planes de desarrollo que mejoren las competencias laborales de los colaboradores, incrementando su desarrollo profesional y facilitando su crecimiento al interior de la Organización.
- Considerar esquemas de remuneración acordes con el mercado laboral.
- Establecer mecanismos y políticas de medición que garanticen el bienestar laboral y el trabajo en condiciones seguras.
- Contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia a través de planes y programas corporativos.

CON LOS PROVEEDORES

- Aplicar mecanismos objetivos de selección de proveedores para priorizar aquellos que realicen las mejores prácticas a la luz de los postulados del presente código.
- Promover acciones para el desarrollo competitivo de los proveedores, de tal manera que su propio mejoramiento los convierta en aliados de mayor capacidad y eficiencia para la Corporación.
- Mantener actualizados y revisados los Procesos y Manuales de Compras y Contratación, que propenden por la transparencia y publicidad de los mismos.
- En cumplimiento de la Norma Técnica Sectorial Colombiana NTS-TS 002 que regula los requisitos de sostenibilidad para el servicio de alojamiento y hospedaje, COMFENALCO VALLE DELAGENTE promueve e acciones y actividades para la compra y consumo de bienes y servicios producidos y comercializados por los proveedores de la región donde se encuentran en funcionamiento sus centros recreacionales y vacacionales, para lo cual dichos

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



proveedores cumplan con las políticas y lineamientos de contratación establecidos por la corporación en su manual de contratación.

VALOR AGREGADO PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

El Valor Agregado para todos los grupos de interés (Stakeholders), lo constituyen todos aquellos beneficios adicionales y complementarios que surgen de la formulación y aplicación del presente Código de Buen Gobierno, y que se generan de acuerdo a la naturaleza de la interacción que realizan con COMFENALCO VALLE DELAGENTE, y le asisten a cada uno de los grupos de interés. Es competencia de la Caja asegurar que se socialicen, practiquen y se tenga capacidad de respuesta para cada uno de ellos.

VALORES AGREGADOS PARA LOS AFILIADOS

Son postulados corporativos, y han sido adoptados por COMFENALCO VALLE DELAGENTE:

- Recibir un trato digno, con amabilidad, honestidad y respeto de su dignidad humana e igualdad sin discriminación por razones sociales, raciales, económicas e ideológicas, así como a la protección de la honra, reputación y vida privada y familiar.
- Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
- Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con las tarifas correspondientes a su categoría.
- Recibir información clara, oportuna, veraz, actualizada y completa sobre los beneficios, productos y servicios que se ofrecen al afiliado, usuario y su familia, a través de los diferentes medios habilitados por la Caja.
- Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Caja de Compensación y del Sistema de Subsidio Familiar.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Conocer el procedimiento para afiliarse con su grupo familiar, cumpliendo con los requisitos y condiciones establecidas en la ley y recibir una identificación que lo acredite como afiliado.
- Acceder al subsidio familiar en dinero y en servicios para sus beneficiarios de acuerdo a los parámetros de ley vigentes siempre y cuando haya aportado las pruebas que lo acrediten como beneficiario. Así como al subsidio especial para beneficiarios con discapacidad.
- Recibir un subsidio extraordinario por muerte en caso de fallecimiento de una persona a cargo del trabajador beneficiario, equivalente a 12 cuotas de subsidio familiar, también tienen derecho las personas a cargo en caso de fallecimiento del trabajador beneficiario.
- Postularse el subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.
- Postularse al subsidio al desempleo en caso de quedar desempleado, siempre que haya estado afiliado a una Caja de Compensación por un año, durante los últimos tres años y cumpla con los requisitos de ley.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
- Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Caja de compensación Familiar sea manejada con la responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
- Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.

VALORES AGREGADOS PARA LOS COLABORADORES Y SUS FAMILIAS

- El enfoque de brindar valores agregados para los colaboradores, corresponde al concepto de Trabajo decente postulado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Tal concepto involucra cuatro elementos a saber: el empleo, la protección social, los derechos de los trabajadores y el diálogo social.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Las protecciones a los trabajadores desde esta perspectiva, no son solamente aquellas que consagra en el régimen laboral, sino también aquellas que por voluntad expresa COMFENALCO VALLE DELAGENTE haya establecido o resignificado, y por extensión, todas las protecciones adquiridas por los colaboradores y de sus familias.
- En consecuencia, la ejecución del Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva debe estar alineado con la promoción de estas protecciones.

VALORES AGREGADOS PARA LOS PROVEEDORES

- Desde el marco de las políticas de responsabilidad empresarial enunciadas, los Proveedores son un grupo de interés de alto impacto para los procesos y la cadena de valor de la Corporación. En virtud de la relación que constituyen con ésta, habrán de percibir valores agregados propios de su rol, que van más allá de las obligaciones legales de la Caja tanto en los acuerdos contractuales como en los demás mecanismos de vinculación comercial, y corresponden a la estandarización con las políticas de calidad y buenas prácticas de la corporación.
- En tal dirección, a los Proveedores les corresponden valores agregados tales como ser informados adecuada y oportunamente cuando sus ofertas o sus propuestas no resultan elegidas;
- Así mismo, constituirá un valor agregado para los proveedores formalmente inscritos y registrados como tales, su participación en los programas conjuntos de desarrollo de proveedores que lidere la Corporación, que estén dirigidos a mejorar sus procesos y su eficiencia, y que el resultado de unos y otra se reflejen en mayor calidad de los productos y servicios que deben prestarle a la Corporación.

VALORES AGREGADOS EN LA INTERACTUACIÓN CON LOS ENTES DE CONTROL Y VIGILANCIA

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- los organismos de control tienen marcos institucionales de interacción con las Cajas de Compensación Familiar, y corresponden a aquellos consagrados como tareas misionales en su normatividad. Es también, que se constituyen en marcos regulatorios para la corporación, para asegurar el adecuado mantenimiento de las relaciones entre esta y los organismos de control.
- El Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva y su Código de Buen Gobierno son cuidadosos y rigurosos en el cumplimiento del marco normativo, con el propósito de asegurar sostenibilidad en el tiempo, basada en la respuesta idónea y oportuna de todos los reportes, informes y demás exigencias normativas de los entes de vigilancia y control.
- Una política de esta naturaleza además permite el fortalecimiento de las relaciones de la Caja con sus grupos de interés, como quiera que un amplio espectro de las tareas que cumplen los organismos de control, está orientado a la vigilancia de los derechos de los grupos de interés en el Sistema de Subsidio Familiar.

VALORES AGREGADOS PARA LOS USUARIOS

Entendidos como usuarios, todos aquellos afiliados y no afiliados que se benefician del portafolio de servicios y los programas que la Caja presta de manera directa e indirecta, el valor agregado para este grupo de interés está dada principalmente porque puedan obtener el goce y disfrute equitativo y con calidad de tales servicios, sin discriminar el tipo de vinculación que tengan con la Caja.

VALORES AGREGADOS PARA EL CONSEJO DIRECTIVO

- Si consideramos su responsabilidad como ápice estratégico de la Corporación, uno de los aspectos críticos de los miembros del Consejo **Directivo** está dado por la necesidad y obligación de tomar decisiones, la agregación de valor inherente y esencial para este grupo de interés lo constituye el acceso a la información veraz, razonable y pertinente de todas las áreas de la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Este valor deben garantizarlo todos aquellos proveedores de información desde la alta dirección, preservando condiciones de veracidad, confiabilidad, utilidad, oportunidad y pertinencia de tal información, para que las decisiones y determinaciones adoptadas por el Consejo sean consistentes y guarden coherencia con las prioridades estratégicas y las necesidades operativas de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

VALORES AGREGADOS PARA LOS ALIADOS ESTRATÉGICOS

Los Aliados Estratégicos son una categoría particular de Stakeholders, principalmente su naturaleza deriva de la implementación de acciones conjuntas con la Caja de Compensación Familiar para beneficio de otros grupos de interés de la sociedad civil. Es así como, por ejemplo, entidades con quienes se realicen actividades conjuntas para ofrecer programas de prevención y promoción en salud, o en la que se brinden servicios recreativos por mandato o encargo de la Caja, más que ser proveedores de esta, son verdaderos aliados en la generación de impactos positivos sobre la población objetivo.

El valor agregado en la construcción de relaciones sólidas y duraderas con los Aliados Estratégicos, está en conocer, identificar y sentirse alineado con los intereses y propósitos del proyecto específico a ser realizado, lo cual también se asegura en la medida en que las relaciones estén caracterizadas por la transparencia en las actuaciones.

VALORES AGREGADOS PARA LA COMUNIDAD

- Son valores agregados para la comunidad, todas aquellas previsiones que busquen garantizar que los actos realizados por la Caja de Compensación Familiar y sus dependientes, sean armónicos y respetuosos con los intereses sociales, con el interés general.
- La Caja de Compensación Familiar empleará todos los mecanismos a su disposición y alcance, para mantener informada a la comunidad en temas de carácter general, facilitando que ésta pueda generar los procesos de apoyo que resulten conducentes

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



para que el desarrollo de las diferentes gestiones, planes y estrategias, impacte de la manera más favorable a los miembros de dicha comunidad.

VALORES AGREGADOS PARA LOS DIRECTIVOS

Por la naturaleza de la Caja, el rol y las responsabilidades de los Directivos de la misma son una expresión de lo consagrado en el artículo 54 de la Ley 21 de 1982, mientras que las del Director Administrativo se encuentran en el artículo siguiente. Tales funciones son taxativas y por tanto como tales deben no solamente integrarse a todos los documentos de carácter interno, sino que se velará por su cumplimiento estricto.

CAPÍTULO 6: PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS PLANEACION FINANCIERA (PROCESO DE PRESUPUESTACIÓN E INVERSIONES)

Anualmente, la organización elabora un presupuesto de ingresos, costos, gastos e inversiones, que se constituye en la guía de acción para el cumplimiento de sus metas, el cual es aprobado por el Director General y el Consejo Directivo. Trimestral mente, se realizará un seguimiento detallado al cumplimiento de la ejecución presupuestal y de ser necesario se establecen los correctivos.

CAPÍTULO 7: RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Corporación en cumplimiento de sus funciones de seguridad social, ha adoptado políticas de responsabilidad frente a la comunidad que le permiten responder aún más a las exigencias de la ley, los estatutos y a la Sociedad en general.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN (ley 1474 del 2011)

COMFENALCO VALLE DELAGENTE está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

- Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la corporación.
- Realizará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
- Garantizará que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciará toda conducta irregular.
- Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.

POLÍTICA ANTIPIRATERÍA

La Corporación velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo para ello una política anti-piratería. En ella la Corporación se compromete a excluir de la misma el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y vídeo que no esté debidamente licenciado y la utilización de insumos o medicamentos o materiales de trabajo que no estén debidamente registrados en los organismos de control respectivos (Ej.: Invima, Ministerio de la Protección Social, Etc.)

POLÍTICA FRENTE A LAS DEMÁS CAJAS.

COMFENALCO VALLE DELAGENTE actúa de buena fe y en cooperación frente a las demás Cajas de Compensación Familiar, Entidades Promotoras de Salud e Instituciones

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Prestadoras de Salud, evitando cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

POLÍTICA FRENTE A LA COMUNIDAD

COMFENALCO VALLE DELAGENTE es consciente de su responsabilidad frente a la Comunidad, por ello propenderá por su bienestar social, desarrollando y promoviendo programas y obras para el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

CAPÍTULO 8: CONFLICTOS DE INTERÉS

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.

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un miembro del Consejo Directivo, Director General y demás colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiará patrimonialmente o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director General y los demás colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE en el ejercicio de sus cargos, se abstendrán de realizar actividades o conductas que violen el régimen de transparencia señalado en el artículo 21 de la Ley 789 del 2002 y en el presente Código de Buen Gobierno.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En procura de un correcto manejo de los recursos del sistema, se exige a los colaboradores evitar las actividades personales e intereses comerciales y financieros que pudieran entrar en conflicto con la misma.

COMFENALCO VALLE DELAGENTE expresamente tiene prohibido a los miembros del Consejo Directivo, Director General, Directivos, Revisor Fiscal y colaboradores, incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

1. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie en razón del trabajo o servicio prestado.
2. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
3. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Corporación.

Parágrafo 1: Es deber del representante legal de la Corporación o sus entidades vinculadas, informar al Consejo Directivo o el máximo órgano administrativo, aquellos casos en los cuales él o un directivo miembro del Consejo, socio o asociados o Revisor Fiscal, tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- Los socios o asociados de personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratadas directa o indirectamente por la Corporación o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Corporación o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



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

En estos casos el representante legal o la persona que tenga uno de los vínculos anteriores deberán abstenerse de participar en los procesos de selección, contratación y la Corporación solo podrá celebrar contratos siempre y cuando éstos proponentes se encuentren en condiciones de igualdad con las demás ofertas o ser la mejor opción del mercado.

Sin perjuicio de las sanciones legales, será causal de remoción del Consejo Directivo u órgano administrativo, terminación del contrato de trabajo o desafiliación, la violación de la presente disposición.

Los aspectos normativos sobre los conflictos de interés, deben insertarse como cláusulas contractuales en los contratos que celebre la Corporación, a fin de garantizar el cumplimiento de las mismas por parte de terceros.

Parágrafo 2: Es deber del representante legal de la Corporación, informar a los trabajadores de la entidad sobre el contenido del presente título y adoptar las medidas correspondientes tendientes a garantizar la periodicidad de esta información.

Parágrafo 3: Los aspectos de Ley sobre los conflictos de interés, deben insertarse como cláusula en los diferentes contratos que celebre la entidad o entidades vinculadas, para garantizar por parte de terceros el suministro de la información.

Parágrafo 4: La Corporación debe establecer mecanismos caracterizados por una total transparencia en cuanto a los procedimientos a que deben acudir los proveedores para ser incluidos en el registro correspondiente.

Existirá conflicto de interés cuando no sea posible la satisfacción simultánea de dos intereses a saber: el radicado en el interés de la Organización y el radicado en cabeza del Consejo Directivo, Director General, Directivos y trabajadores de la Corporación, miembros

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



de comités del Consejo Directivo; bien porque el interés en conflicto sea directo, por interpuesta persona o de un tercero directa o indirectamente relacionado con ellos.

DEBERES DE LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS

Sin perjuicio que puedan establecerse otros, son deberes a cargo de todos los colaboradores de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, y en especial de sus directivos, los siguientes:

- Cuando se trate de Directivos o Colaboradores estos deberán Informar por escrito al Director General de la Corporación cualquier posible conflicto de interés que tenga, o pudiera llegar a tener, las situaciones de competencia desleal con la Corporación en que pueda estar incurso directa o indirectamente, o de cualquier otro hecho en que pueda estar involucrado y que ponga en peligro o genere perjuicio para la Corporación, para que esta situación sea analizada por el Director General y se deje la debida constancia de la revelación del mismo e igualmente la determinación y definición tomada.
- Cuando se trate del Director General, éste deberá informar el eventual conflicto de interés en que pudiere estar incurso y las razones del mismo, al Consejo Directivo a través de los miembros de la Comisión de la Mesa, integrada por el presidente, el primer vicepresidente, el segundo vicepresidente y tercer vicepresidente de este mismo órgano directivo con el objetivo que se analice y se deje la debida constancia de la revelación del mismo e igualmente la determinación y definición tomada.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Corporación.
- Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Corporación.
- Contribuir a que se les dé a todos los afiliados un trato igual y equitativo, y a que se les garanticen sus derechos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Los miembros del Consejo Directivo, Director General, Directivos y trabajadores, miembros de Comités del Consejo Directivo y afiliados de la Corporación, deben revelar oportunamente los eventos en que se encuentren o pudieren llegar a estar incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre conflictos de interés.

Restricciones adicionales para los miembros del Consejo Directivo, directivos y colaboradores de la Corporación

- Abstenerse de utilizar indebidamente la información privilegiada y confidencial de la Corporación.
- Abstenerse de participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Corporación o en actos respecto de los cuales existan conflictos de interés.
- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Corporación.
- 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 y Buen Gobierno o las buenas costumbres, se consideren lesivas frente a los intereses de la Corporación.
- Abstenerse de utilizar su posición en la Corporación 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, bienes y servicios, y en general los recursos de la Corporación, 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 Corporación, para sí o para las personas relacionadas en la Ley y este Código de Ética y de Buen Gobierno, así como negociaciones que sean de interés para dichas personas.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoria cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

Conflictos de interés respecto a los miembros del Consejo Directivo

Si se presenta un evento de conflictos de interés respecto de un miembro del Consejo Directivo, éste tiene la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Consejo Directivo o al Director general.

Será competencia del Consejo Directivo decidir sobre la manera de resolver el conflicto en cuestión. El miembro del Consejo Directivo que se encuentre en la situación del conflicto de interés, deberá abstenerse de participar en el estudio, deliberación y decisión que sobre el asunto trate y defina el Consejo Directivo.

CAPÍTULO 9: DE LOS RIESGOS

POLITICAS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

La Caja de Compensación Comfenalco Valle acoge y desarrolla las instrucciones de gestión de riesgos definidas por la Superintendencia del Subsidio Familiar mediante la Circular Externa 023 de 2010 que orientan las responsabilidades de los Entes Internos y Externos de la Corporación para una adecuada gestión del Sistema de Control Interno del Subsidio Familiar. Por medio de la gestión, administración y control de los riesgos, apoyados en el fortalecimiento de la cultura de pensamiento basado en riesgos en todos los niveles de la Corporación, se propende por la generación de valor a los procesos y a la alta Dirección para una adecuada toma de decisiones.

Se establecen lineamientos detallados en el Manual SGR Comfenalco Valle delagente MNL-RIC-GER-01

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



POLÍTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

COMFENALCO VALLEDELAGENTE ha implementado el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM) con el objetivo de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, dar apariencia de legalidad a los mismos o la proliferación de armas de destrucción masiva. Adicionalmente, mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener a través de los riesgos asociados (Legal, Reputacional, operacional y de contagio) y la generación de cultura de autogestión del riesgo LA/FT/FPADM.

- Es preferencia de la Corporación, Directores, Consejeros, Colaboradores y demás integrantes de cada uno de los Grupos de Interés, dar estricto y cabal cumplimiento a las políticas definidas en el Manual SARLAFT/FPADM que comprende los lineamientos, procedimientos y herramientas para la prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM.
- Comfenalco Valle Delagente exige a los miembros de la Junta Directiva, empleados, clientes, proveedores, contratistas, aliados estratégicos y demás terceros vinculados, el cumplimiento de las normas en materia de administración del riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción Masiva, prevaleciendo estas ante el logro de las metas comerciales y financieras.

Políticas Generales de Admisión Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y Colaboradores.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



El conocimiento de los grupos de interés relacionados, le permite a la Caja Compensación Comfenalco Valle obtener información sobre las características básicas de estos antes de ser vinculados; por lo tanto, los colaboradores de Comfenalco Valle están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr la adecuada debida diligencia de las contrapartes, dando cumplimiento a todos los controles establecidos en relación con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.

La Corporación no tendrá relaciones con Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y/o Colaboradores que se encuentren en las siguientes condiciones:

- Contrapartes incluidas en las listas emitidas por las Naciones Unidas (ONU), lista OFAC.
- Personas de las que se puede deducir por información pública suficiente y fiable (prensa, medios masivos de comunicación, etc.) que pueden estar relacionadas actualmente con denuncias o investigaciones de tipo penal relacionadas con actividades delictivas, especialmente aquellas presuntamente vinculadas al narcotráfico, terrorismo o al crimen organizado.
- Personas que tengan negocios cuya naturaleza haga imposible la verificación de la legitimidad de las actividades que desarrollan o la procedencia de los fondos.
- Personas que se rehúsen a entregar la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o beneficiario final.
- Personas que habiendo presentado la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o el beneficiario final, se nieguen a que la Corporación obtenga una copia del documento que acredite la identidad, o de cualquier otro documento que resulte necesario para su vinculación.
- Personas que presenten documentos manifiestamente falsos o cuyas características externas, permitan albergar serias dudas sobre su legalidad o legitimidad.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



No se exige a ninguna contraparte del suministro de información contemplada en los formatos y del cumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Corporación para la respectiva vinculación.

La información mínima requerida para el conocimiento de la contraparte es la siguiente:

Descripción	Persona Natural	Persona Jurídica
Nombre y apellidos completos o Razón Social según el caso	X	X
Número de identificación: Cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad, cédula de extranjería, carné diplomático, pasaporte o NIT	X	X
Nombre y apellidos completos del representante y número de identificación		X
Dirección y teléfono del representante		X
Lugar y fecha de nacimiento	X	
Dirección y teléfono residencia	X	
Ocupación, oficio o profesión	X	
Declaración voluntaria de origen de los fondos	X	X
¿Maneja recursos públicos y/u ostenta algún grado de poder público y/o goza de reconocimiento público? (Declaración del cliente/usuario de si tiene o no la condición de Persona Expuesta Políticamente (PEP). ¿Es servidor público?).	X	

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



¿Realiza operaciones internacionales? (Señale el tipo de operación: importaciones, exportaciones, inversiones, préstamos, envío y/o recepción de giros, pago de servicios, transferencias, entre otras.	X	X
Firma y huella del cliente/usuario cuando aplique. Será la del representante en caso de las personas jurídicas	X	X
Fecha de diligenciamiento del formulario y nombre e identificación del funcionario de la entidad que lo diligencia.	X	X

Para el análisis de operaciones con contrapartes las diferentes áreas que se involucren en proceso de vinculación, deberán garantizar las bases de datos actualizadas (mensual), las cuales deben reportarse al Oficial de Cumplimiento de la Corporación para la respectiva consolidación e identificación de alertas presentes o futuras.

Consulta en Listas Restrictivas

Antes de entablar una relación comercial o jurídica con las contrapartes establecidas, se debe efectuar una revisión en las listas restrictivas, esta validación surge a partir del diligenciamiento del formulario de conocimiento de la contraparte y firma como autorización a la consulta en listas restrictivas y vinculantes.

El Colaborador responsable de realizar la consulta en listas restrictivas es el Oficial de Cumplimiento principal y/o suplente, gestor de riesgo LA/FT/FPADM y los colaboradores asignados por el proceso.

Los formularios originales deben ser enviados al área de Riesgo Corporativo con sus respectivos anexos y el reporte de la consulta en las listas restrictivas de forma física o vía correo electrónico, en caso de presentarse algún tipo de coincidencia en temas de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, podrá solicitar el concepto del área jurídica si fuere el caso, para la toma

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



de decisiones sobre la situación presentada.

Política especial de conocimiento de colaboradores

El conocimiento de los colaboradores le permite a la Corporación obtener información sobre las características básicas de los potenciales candidatos antes de ser vinculados, por lo que las personas encargadas de las vinculaciones están obligadas a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado conocimiento del candidato.

Se debe tener en cuenta como mínimo:

- Cumplir con todos los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la Corporación con relación al Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- Previo a la vinculación, el área de Gestión Humana debe garantizar el diligenciamiento del Formulario de Conocimiento del Empleado que aspire a ser vinculado en la Caja de Compensación Comfenalco Valle, solicitud de documentos soportes y la validación de la veracidad, exactitud y coherencia de la información contenida y la consulta en listas restrictivas de todos los potenciales candidatos por parte del gestor de riesgo LA/FT/FPADM y enviarlos al área de Riesgo Corporativo. Adicionalmente para los colaboradores activos, por lo menos una vez al año se realizará las actualizaciones.
- Al validar la información y/o resultados obtenidos de las consultas, en caso de presentarse un hallazgo en las listas mencionadas se deberá tomar una decisión conjuntamente entre el área Jurídica, Gestión Humana y el Oficial de Cumplimiento de la Corporación.
- No se exime a ningún candidato o colaborador del suministro de información contemplada en Formulario de Conocimiento del Empleado de la Caja de Compensación y el procedimiento para el ingreso existente.
- La Corporación desde el área de Gestión Humana cuenta con políticas sobre selección, vinculación y mantenimiento de información de todos sus colaboradores, el

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



proceso de Vinculación de Personal es responsable de realizar la validación de la información suministrada por los candidatos a través de proveedor especializado.

- Para el caso del personal contratado a través de una empresa temporal, de igual forma debe realizarse la debida diligencia.
- La Corporación realizará un proceso de actualización de información a todos sus proveedores activos por lo menos una vez al año, este proceso se realizará en conjunto con el área de Vinculación de Personal

Política especial de conocimiento de proveedores

El conocimiento de los proveedores le permite a la Corporación obtener información, sobre las características básicas de los potenciales proveedores antes de ser vinculados, por esto los funcionarios encargados de la selección y vinculación de proveedores están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado conocimiento del potencial proveedor. Se debe tener en cuenta como mínimo:

- Cumplir con todos los controles establecidos en el Mapa de Riesgos en relación con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, así como los procedimientos establecidos en la Corporación para llevar a cabo la apropiada contratación.
- El conocimiento del Proveedor, Prestador y/o Contratista será responsabilidad del área de Contratación y Compras de Bienes y Servicios en conjunto con cada área que realice la selección, mediante la implementación del Formulario Conocimiento Proveedor y la consulta en listas vinculantes Nacionales antes de la contratación.
- Teniendo en cuenta el nivel de exposición de riesgos del proceso de Contratación en la Caja de Compensación, se determina el alcance para conocimiento de proveedores con las siguientes características: compras, acuerdos, orden de trabajo, contrataciones iguales o superiores a 1.100 SMMLV e indeterminados.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- El área de Riesgo Corporativo y/o el gestor del riesgo LA/FT/FPADM realizarán la consulta en las listas vinculantes Nacionales e Internacionales; no se realizará contratación de ningún proveedor si el mismo aparece en dichas listas vinculantes según normatividad vigente.
- La Corporación realizará un proceso de actualización de información a todos sus proveedores activos por lo menos una vez al año, este proceso debe ser realizado por el área de Contracciones de Bienes y Servicios.

Política especial para clientes – Servicios Financieros

Las decisiones que en materia de conocimiento del cliente se establezcan e implementen, primaran sobre las decisiones comerciales y tendrán en cuenta lo requerido por SARLAFT/FPADM y por la normatividad que rija la Caja de Compensación Comfenalco Valle Delagente.

Para lograr el adecuado conocimiento del cliente se debe tener en cuenta como mínimo:

- El conocimiento del Cliente será responsabilidad del área de servicios Financieros, mediante el formulario de solicitud de crédito Persona Natural.
- El Gestor de Riesgo LAFT/FPADM del área, realizará la consulta en las listas vinculantes Nacionales e Internacionales del cliente, no se realizará aprobación sin la debida consulta y si aparece en dichas listas vinculantes según normatividad vigente.
- La Corporación realizará un proceso de actualización de información a todos sus clientes activos por lo menos una vez al año, este proceso se realizará en conjunto con el área.

Política de admisión Personas Expuestas Políticamente – PEP

Se consideran personas expuestas políticamente a las definidas según el Decreto 1674 de 2016 y Decreto 830 de 2021; además de artistas, escritores, los servidores públicos de

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



cualquier sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la administración pública nacional y territorial, cuando tengan asignadas o delegadas las funciones de expedición de normas o regulaciones, dirección general, formulación de políticas institucionales y adopción de planes, programas y proyectos, manejo directo de bienes, dineros y valores del estado, y otros que tengan un reconocimiento público a nivel nacional e internacional.

Todos los Proveedores y Colaboradores que sean identificados como Personas Expuestas Políticamente – PEP deberán cumplir sin excepción el proceso de vinculación establecido en cada área responsable de entablar la relación comercial o jurídica. Así mismo aquellos PEP que evidencien alguna particularidad o señal de alerta deberán ser revisados por el Oficial de Cumplimiento para su respectivo análisis.

- Si la entidad celebra operaciones con personas expuestas políticamente, como aquellas que por razón de su cargo manejan recursos públicos, se debe indagar sobre la autorización para contratar o negociar otorgada por el órgano competente para el caso en que los servicios adquiridos no sean para su beneficio personal, así como establecer el origen de los recursos.
- Para la vinculación de un cliente y/o proveedor PEP o la actualización de sus datos, se debe recaudar, sin excepción, la información que permita comparar las características de sus operaciones con las de su actividad económica. Así mismo validarla y establecer comportamientos de normalidad o inusualidad.
- La identificación de PEP puede ser realizada a través de las listas que se encuentran disponibles en el sistema o por la información recaudada del cliente a través de los formularios de conocimiento.
- La debida diligencia intensificada a los PEP se extenderá a: i) los cónyuges o compañeros permanentes del PEP; ii) los familiares del PEP hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil; iii) los asociados de un PEP, cuando el PEP sea socio de, o este asociado a, una persona jurídica y además sea propietario directa

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



o indirectamente de una participación del 5% de la persona jurídica, o ejerza el control de la persona jurídica.

- El estudio y aprobación de la vinculación de contrapartes PEP, debe llevarse a cabo por y los líderes o gerentes de cada área que pretenda vincularlos con su visto bueno, quiere decir que toda persona o contraparte catalogada como PEP antes de su vinculación debe ser aprobada y dejar constancia de ello a través de correo electrónico.
- Las personas catalogadas como PEPS se verificarán trimestral en Listas Restrictivas Informativas por parte del Oficial de Cumplimiento

Políticas de reportes de Información a la UIAF y demás autoridades competentes

Comfenalco Valle Delagente, está obligada a reportar ROS (Reporte operaciones sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero), el Colaborador designado como Oficial de Cumplimiento será el responsable de realizar los reportes cuando dicha Unidad lo solicite, en la forma y oportunidad que se les señale.

El tiempo límite para realizar reporte de operaciones intentadas y sospechosas a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) será de máximo (8) ocho días calendario contados a partir de que se cataloga la operación como intentada o sospechosa.

El envío ROS (Reporte operaciones sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero) no constituye una denuncia ni da lugar a ningún tipo de responsabilidad para Comfenalco Valle Delagente, ni para las personas que hayan participado en su detección o en su reporte, esto de conformidad con el artículo 42 de la Ley 190 de 1995.

La Caja de Compensación Comfenalco Valle Delagente, debe estar a disposición de suministrar oportunamente otros reportes que pueda requerir la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero).

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Política operaciones en efectivo

Se realizará un especial seguimiento y control de los siguientes tipos de transacciones en efectivo que se efectúen:

- Reporte de transacciones individuales en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas en un mismo día por parte de una misma persona natural o jurídica, por valor igual o superior a cinco millones de pesos M/CTE (\$5.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.
- Reporte de transacciones múltiples en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas por parte de una misma persona natural o jurídica, en el mes inmediatamente anterior, que en su conjunto iguale o supere la cuantía de veinticinco millones de pesos M/CTE (\$25.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.

En caso de que no se hubieren presentado transacciones en efectivo, bien sea individuales o múltiples durante el mes inmediatamente anterior, el Oficial de Cumplimiento, reporta este hecho a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente.

Acogerse a lo establecido en los procedimientos relacionados para los pagos en efectivo por caja menor.

Políticas de Reembolsos de Dinero por Consignaciones Erradas

- Todo proceso de reembolsos de recursos consignados en las cuentas de Comfenalco Valle, que no sean justificados debidamente por un cliente, deberá analizarse y reportarse de inmediato a la oficial de cumplimiento SARLAFT/FPADM (Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo Y Financiación

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva), de esta manera prevenir que la Corporación sea usada como instrumento para dar apariencia de legalidad o el ocultamiento de recursos ilícitos.

- Todo proceso de reembolso de recursos injustificable, es decir, que soliciten los clientes o un tercero, deberán ser tramitados directamente con la entidad bancaria, a fin de mitigar y trasladar el riesgo de que La Corporación sea usada como un medio del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Política de privacidad de la información

Todos los hallazgos que se deriven de la aplicación de las siguientes políticas por parte de la Corporación, no podrán darse a conocer a los proveedores o colaboradores. De acuerdo a lo anterior, es deber de los colaboradores de la Corporación guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Política de custodia de formularios debida diligencia

El área de Gestión documental será la responsable de la custodia y conservación de los formularios de conocimiento de las contrapartes de forma física junto con los reportes de Consulta en listas, por otra parte, el área de Riesgo Corporativo será la encargada de la conservación de toda la documentación de forma electrónica. Esta información se guarda en el archivo de gestión durante 5 años, al cabo de este tiempo se conservará 5 años más en el archivo central para efectos de material probatorio o solicitudes posteriores que pueda realizar el ente de control.

Política Oficial de Cumplimiento

La Corporación no podrá contratar con terceros las funciones asignadas al Oficial de Cumplimiento ni la debida diligencia en el conocimiento de las contrapartes.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



La designación del Oficial de Cumplimiento no exime a los Líderes y demás Colaboradores sobre la obligación de comunicarle y/o informarle internamente a este, sobre la ocurrencia de operaciones inusuales, intentadas o sospechosas (anormalidades dentro de las actividades y operaciones propias del negocio de Caja).

Política sobre iniciación o mantenimiento de vínculo con contrapartes

- En caso de coincidencias en el proceso de debida diligencia o conocimiento de PEP, el Oficial de Cumplimiento puede emitir una recomendación y las acciones a seguir para entablar, continuar o no un vínculo con la persona o entidad objeto del reporte, pero corresponde al área tomar la decisión respectiva. Los casos especialmente graves y/o relevantes que impacten a la Compañía, serán sometidos a consideración del Comité de contratación, bajo el procedimiento establecido para el funcionamiento de dicho Comité.
- Si el caso es relevante o grave, se remite a consideración del Comité de Ética y Cumplimiento. Si no lo es, el Oficial de Cumplimiento efectúa un acompañamiento al área, indicando su recomendación frente al asunto reportado.
- La decisión del Comité, junto con la recomendación final, debe ser comunicada al Oficial de Cumplimiento y al área correspondiente.

Política por incumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/FPADM)

Las disposiciones contenidas en el presente documento son de estricto cumplimiento por parte de todos los colaboradores de la Corporación, y la violación o incumplimiento del

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



mismo se considera una Falta Grave, previo proceso disciplinario que se inicie en su contra en cumplimiento del debido proceso.

Políticas generales para la gestión del riesgo de corrupción, la opacidad y el fraude (COF).

La Caja de Compensación Comfenalco Valle Delagente, ha implementado el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y Fraude (SICOF) con el objetivo de prevenir que, en el desarrollo de cualquier actividad comprendida dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para desarrollar actos de corrupción, opacidad y fraude (COF), y la generación de cultura de autogestión del riesgo de COF. Por lo tanto, La política institucional es de “Cero Tolerancia” frente a la Corrupción, la Opacidad y el Fraude y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Anexo – Política Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos de La Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT/PADM

Para llevar a cabo lo anterior, se adoptan los siguientes lineamientos:

- Los directores, alta gerencia, colaboradores y/o prestadores de servicios, no participan en ninguna forma de fraude, soborno o práctica de corrupción, directa o indirectamente y toman las medidas necesarias para combatirlos, independientemente de cualquier forma o tipología de la que se trate.
 - Comfenalco Valle Delagente, establece y promueve dentro de toda la Corporación, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- A través del Código de Ética y Buen Gobierno, se definen las reglas de conducta con el fin de prevenir la promoción de cualquier forma de Corrupción, Opacidad y Fraude, y de manejar adecuadamente el otorgamiento y recepción de obsequios, recompensas en dinero o en especie y/o favores (hospitalidades).
- La Corporación no mantiene relaciones de ningún tipo con directores, colaboradores, prestadores de servicios, proveedores o terceros que hayan sido condenados por actividades ilícitas relacionadas con el fraude, la corrupción o el soborno.
- No tolera que sus directores, y demás colaboradores, prestadores de servicios, proveedores, contratistas y cualquier tercero que tenga relacionamiento con la Corporación, obtengan resultados económicos, comerciales o de cualquier otra índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesto.
- La Corporación adopta un enfoque preventivo mediante actividades de capacitación y de prevención tanto para el nuevo personal como para los ya vinculados, por medio de Inducciones corporativas o boletines informáticos de prevención de riesgos COF, de tal forma que las vulnerabilidades son minimizadas desde su origen, a través de adecuados criterios de diseño organizacional y programas de transformación cultural.
- Comfenalco Valle segmenta, identifica, mide, controla y monitorea los factores de riesgo relacionados con el Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude y, evalúa sistemática y periódicamente, la exposición a los riesgos relacionados con estos delitos, con el fin de implementar medidas administrativas efectivas.
- Comfenalco Valle Delagente, tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea de Ética y canales de denuncias (Formulario Anónimo y Correo). para la recepción y registro de indicios o incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de sus colaboradores, prestadores de servicios y/o demás grupos de interés. Además, gestiona de forma oportuna todas las denuncias de actos relacionados con el riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude, independientemente de su cuantía o del personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad, no retaliación,

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



respeto, transparencia, independencia y autonomía de los responsables de las evaluaciones.

- Ningún denunciante sufrirá consecuencias negativas por prevenir, rechazar o denunciar actos de esta naturaleza. Cuando sea procedente, la Corporación pondrá en conocimiento de las autoridades competentes toda conducta que contraría lo previsto en estos lineamientos e igualmente emprenderá y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes.
- Toda persona puede reportar su denuncia de manera anónima si así lo desea. Para los denunciantes que desean aportar sus datos personales en todo momento se garantizará la confidencialidad de la información, para ello, los procesos de investigación o reportes mencionarán, indicarán o insinuarán a la persona denunciante.

Anexo Política de Sistema Administración de Riesgos de Corrupción, la Opacidad y el Fraude (SICOF).

CAPÍTULO 10: PRINCIPIOS DE INFORMACIÓN

COMFENALCO VALLE DELAGENTE se compromete a vigilar que los trabajadores que manejan información confidencial, reserva de la Corporación, no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan acuerdos o compromisos de confidencialidad suscritos por la Corporación, serán sancionados de acuerdo con la Ley, el contrato de trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo.

Los niveles de confidencialidad son:

Nivel 1 Hasta Dirección General y Directores de Negocios

Nivel 2 Hasta Gerencias

Nivel 3 Hasta Coordinaciones

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Nivel 4 Conocimiento general

CAPÍTULO 11: CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA CAJA

CONTROL INTERNO

Comfenalco Valle Delagente cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) en el cual se encuentran enmarcada las actividades, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la Corporación, en cumplimiento con lo dispuesto en la Circular Externa No 023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar y Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Los siguientes son los principios que constituyen las condiciones imprescindibles que garantizan la efectividad del Sistema de Control Interno de la Corporación:

- **Autocontrol:** es la capacidad de todos y cada uno de los colaboradores de Comfenalco Valle Delagente, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.
- **Autogestión:** apunta a la capacidad de Comfenalco Valle Delagente para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.
- **Autorregulación:** la capacidad de Comfenalco Valle Delagente para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI dentro del marco de las disposiciones aplicables.

El Sistema de Control Interno de Comfenalco Valle Delagente se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes:

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Ambiente de Control

Comprende la definición del direccionamiento estratégico, estructura organizacional, división del trabajo, asignación de responsabilidades, segregación de funciones, valores éticos y de conducta, pautas de resolución de conflictos, órganos de control, estilo de dirección y políticas de riesgos que se esperan cumplan todas las partes interesadas de la Corporación.

Evaluación de Riesgos

Comfenalco Valle Delagente considera la Gestión del Riesgo como parte fundamental en su estructura para la toma de decisiones estratégicas que conlleven al logro de los objetivos de la corporación y establece la metodología para la identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos para cada uno de los subsistemas de Administración de Riesgos (SAR) conforme a la normatividad. Es así como a través del análisis de diversos factores se identifican los acontecimientos con impacto negativo que pueden representar riesgos y eventos con impacto positivo que representan oportunidades para la Corporación.

Actividades de Control

Comfenalco Valle Delagente diseña las políticas y procedimientos que ayudan a que las normas de la Corporación se ejecuten con una seguridad razonable, para enfrentar de forma eficaz los riesgos con impacto potencial en los objetivos estratégicos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Corporación, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Información y Comunicación

DOCUMENTO CONTROLADO POR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL. ESTA VERSIÓN ES VIGENTE SI SE CONSULTA EN LA RED O EN EL ARCHIVO FÍSICO QUE REPOSA EN EL ÁREA DE DESARROLLO Y MEJORAMIENTO ORGANIZACIONAL

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Todas las áreas operativas, administrativas y financieras de Comfenalco Valle Delagente identifican, capturan e intercambian información de manera íntegra y oportuna con base en la normatividad aplicable.

La comunicación debe circular en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

Supervisión y Monitoreo

Es el proceso para verificar la calidad de desempeño del sistema de control interno en el tiempo. Se realiza por medio de actividades de monitoreo continuo, es decir, actividades de dirección y supervisión. Adicionalmente se ejecutan evaluaciones separadas para monitoreo de riesgos y eficacia de los procedimientos por parte de Auditoría Interna a través de pruebas periódicas de control, con el fin de verificar que no se presenten desviaciones en la ejecución de los procesos de la Caja.

Anexo Manual Sistema de Control Interno – Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud EPS Delagente

El control interno de la Delagente Comfenalco Valle es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores.

CONTROL EXTERNO – REVISOR FISCAL

El revisor fiscal es designado por la Asamblea General Ordinaria de Afiliados y clientes para períodos de cuatro (4) años.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



El revisor fiscal, con base en un esquema de análisis constructivo e independencia de acción y criterio, cumple la misión de dar seguridad a los afiliados y clientes, a la administración de la Corporación y al Estado, sobre el cumplimiento de las normas legales, estatutarias y administrativas, velando por la adecuada protección, aprovechamiento y conservación de los activos de la Corporación, a través de acciones permanentes de control, análisis, vigilancia e inspección, desarrolladas sobre sus operaciones, en las fases de planeación y ejecución. Sus funciones están reguladas en el Artículo 29 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

RÉGIMEN DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL

Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar, frente a los recursos que administran las Cajas de Compensación Familiar y a la Superintendencia Nacional de Salud frente a los recursos que administran las Entidades Promotoras de Salud (EPS), la inspección, vigilancia y control, de conformidad a lo preceptuado en la Ley 21 de 1982, Ley 100 de 1993 y Ley 789 del 2002 y demás normas concordantes y reglamentarias.

La Corporación estará sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de competencia y protección al consumidor, así como por las entidades que por Ley tengan estas atribuciones respecto de las Cajas de Compensación Familiar y sus programas de salud.

La vigilancia se adelantará conforme a lo previsto en las leyes 155 de 1959 y 256 de 1996 y el Decreto Ley 2153 de 1992 y demás normas que los reglamenten o modifiquen.

CAPITULO 12: REGIMEN DE TRANSPARENCIA

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Tiene como finalidad propiciar una competencia sana de la Corporación, frente a sus competidores, en donde la calidad de los servicios que prestamos sea la única razón por la cual las empresas, clientes y usuarios nos prefieran y garanticemos así, su permanencia y fidelidad con la corporación. En este orden de ideas, el Régimen de Transparencia define lineamientos para garantizar que el proceso de afiliación a las Cajas de Compensación, como el otorgamiento de los servicios de las mismas, no esté determinado por la capacidad económica de las empresas afiliadas. Prohíbe también la realización de prácticas indebidas conducentes a sostener la afiliación de las empresas, con prebendas diferentes a los servicios propios de las cajas o el favorecimiento con servicios que no se otorguen a todas las empresas afiliadas en igualdad de condiciones.

Por otro lado, la Corporación por iniciativa propia se acogió y firmó en el año 2016, el convenio para evaluar la gestión empresarial de las Cajas afiliadas en términos de transparencia, integridad corporativa y relacionamiento con grupos de interés, con el apoyo de la Asociación Colombiana de Cajas de Compensación Familiar (ASOCAJAS) y la Corporación Transparencia por Colombia. En este pacto, la Caja de Compensación se compromete anuar esfuerzos, políticas y estrategias con el fin de lograr el fortalecimiento del Sistema del Subsidio Familiar y el cumplimiento de sus objetivos, garantizando la aplicación de los subsidios y la ampliación de los servicios a la población beneficiaria de acuerdo a lo establecido en la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002 y demás normas concordantes.

CAPÍTULO 13. MANUAL DE CONTRATACIÓN

COMFENALCO VALLE DELAGENTE cuenta con un manual debidamente aprobado por el Consejo Directivo, el cual es un documento que tiene por objeto definir las directrices y estándares que regirán la contratación de COMFENALCO VALLE DELAGENTE, asegurando la transparencia en la gestión que realicen sus trabajadores, la efectividad en el cumplimiento y ejecución de las obligaciones contractuales y demás obligaciones contractuales en los que la Corporación actúe, buscando de manera general el

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



cumplimiento de los fines y objetivos de la Caja de Compensación Familiar y en forma particular buscar satisfacer la obligación de prestar los servicios propios del sistema de subsidio familiar en dinero, especie y servicios a su población afiliada y la comunidad en general.

CAPÍTULO 14: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo mediante el acta 625 -2017, del 29 de agosto de 2017.

DIVULGACION DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Este Código de Ética y de Buen Gobierno, en cumplimiento de lo expuesto en el párrafo Segundo de la ley 789 de 2002, se divulgará a los miembros de la organización y a los grupos de interés.

ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La revisión y actualización del Código de Buen Gobierno se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la corporación o normativos así lo ameriten.

Santiago de Cali, 26 de julio de 2022.

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE
DELAGENTE.**

FELICE JESÚS GRIMOLDI REBOLLEDO
Director General

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



LIBRO SEGUNDO

CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL DEL PROGRAMA DE ASEGURAMIENTO EN SALUD DE COMFENALCO VALLE “EPS Delagente”

TÍTULO I. CÓDIGO DE CONDUCTA

Presentación

El Código de Conducta es un compendio normativo de la conducta que orienta a todos los colaboradores en el desarrollo de su trabajo y de las interrelaciones que la EPS Delagente debe tener con los diferentes Aliados estratégicos; todo ello encaminado a cumplir con la Misión y Visión.

El Código de Conducta será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de los diferentes Entes de Control y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes y colaboradores a través de los medios de difusión con que cuenta la organización.

Alcance

Toda la información que de manera (directa o indirecta) se propone y compone en el Código de Conducta de la EPS Delagente, es aplicable a toda la organización y de cumplimiento para todos los niveles jerárquicos independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen en la organización.

Aplicación

La aplicación de este Código de Conducta es responsabilidad de todos los colaboradores y especialmente de la Dirección General, Directores y Gerentes, quienes deberán velar por su cumplimiento y correcta aplicación de todo el personal, sin excepción. Por lo tanto, cualquier

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



trabajador que tenga información o conocimiento sobre la violación de alguna de las disposiciones del presente Código de Conducta, tendrá la facultad y el derecho de comunicarlo al Comité de Ética.

Definición

El Código de Conducta es el documento que resume las disposiciones referentes para regular y controlar el comportamiento ético en el día a día de la Organización. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno Organizacional, todos los Grupos de Interés de la EPS Delagente deben observar en las relaciones que se sostengan con la Corporación.

CAPÍTULO 1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

Reseña Histórica

La EPS Delagente nace como un programa de Salud de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente en junio de 1965 con la apertura de sus primeros consultorios médicos y odontológicos y el servicio de vacunación, después de implementar los programas cubiertos por la ley 100 de 1993, la Caja siguió ofreciendo los servicios no cubiertos por el POS a sus afiliados.

En el año 1994, gracias a los cambios planteados por la Ley 100 de 1993, inicio la implementación del portafolio de servicios de salud como Entidad Promotora de Salud EPS mediante Resolución 0177 de marzo 22 de 1995 y para servicios de Medicina Prepagada según Resolución 893 del 30 de noviembre de 1995.

En el año 1994 dada la experiencia de los servicios prestados en Salud, la Caja se consolida como Institución Prestadora de Servicios de Salud IPS y en 1996 como Administradora de

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Régimen Subsidiado ARS, igualmente, incursionó en los fondos de pensiones a través de la sociedad Pensionar S.A., estos dos últimos servicios se finalizaron antes del año 2000.

En el año 2000 se inaugura e inicia las operaciones la Clínica Comfenalco Valle ubicada en la Torre B del complejo administrativo y de servicios en la ciudad de Cali.

Desde el año 2002 y hasta el 2008, dentro de las estrategias de ahorro en costo medico asociado (CMA), se dio apertura a la descentralización de las sedes de prestación de servicios según zona de afiliación, con IPS Adscritas de aliados estratégicos como son: Sede Sur, Sede Norte, Sede Nor-orientes y Sede en el municipio de Palmira.

En noviembre de 2003, se recibe la autorización por parte de la Superintendencia de Salud y la Superintendencia de Subsidio para la operación del programa de Medicina Prepagada INTEGRAL, programa que compitió de manera directa con los programas ofrecidos por COOMEVA, SANITAS y SURA entre otras.

Durante los años 2007 a 2014 se dio el fortalecimiento en la imagen institucional gracias al reconocimiento como una de las mejores EPS del país, en mediciones hechas por la Defensoría del Pueblo, la Asociación de Clínicas y Hospitales y el Ministerio de Salud y Protección Social.

En el año 2010 se dio inicio al Consorcio en Salud en alianza con las Cajas de Compensación Familiar Compensar y Comfenalco Antioquia, con el fin de aunar esfuerzos en la disminución del costo medico asociado (CMA) y el Gasto Administrativo para los programas de Salud EPS, Medicina Prepagada y Planes Complementarios.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En el año 2014 como estrategia de reducción de costos y perdidas en los programas de Salud, se solicitó ante la Superintendencia de salud, el cierre de los programas de Medicina Prepagada UHCM e INTEGRRA, proceso que finalizo en diciembre de 2015.

El 26 de febrero de 2018 se constituyó el Consorcio Salud EPS Comfenalco Valle entre la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca - Comfenalco Valle Delagente y Long Term Initiatives Colombia SAS LTI, teniendo como objetivos estructurar una sólida operación que permita bajo condiciones sostenibles mejorar los procesos, la atención en salud, las relaciones con los afiliados, la gestión de los recursos financieros, la implementación de un modelo de contratación y pagos equitativos para todos los prestadores que garanticen el mejor servicio para el usuario e instaure relaciones estables con dichos prestadores; y finalmente, la estructuración e implementación de un equipo gerencial que garantice la continuidad y la eficiencia administrativa de los procesos dentro del programa de aseguramiento en salud de la EPS Delagente.

OBJETO

El objeto social de la empresa es la realización de las actividades propias de una Entidad Promotora de Salud a través de su programa de aseguramiento, entre las que se encuentran las siguientes:

Régimen Contributivo:

- a) La afiliación, registro recaudo, giro y compensación de las cotizaciones; la administración del riesgo de salud y la organización y garantía de la prestación del Plan Obligatorio de Salud.
- b) La implementación de Planes Complementarios de Salud, con el lleno de los requisitos legales vigentes.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Régimen Subsidiado:

La afiliación y registro; la administración del riesgo en salud y la organización y garantía de la prestación del régimen subsidiado en salud, teniendo en cuenta el principio de movilidad previsto en la normatividad legal que regule la materia

Plan Complementario de Salud:

La afiliación, registro, recaudo, giro y compensación de las cotizaciones; la organización y garantía de la prestación del Plan Complementario de Salud.

CAPÍTULO 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA ORGANIZACIÓN

MISIÓN

Gestionar el modelo integral de atención en salud para administrar el Plan de Beneficios eficientemente, ofreciendo un servicio superior y seguridad a nuestros pacientes, garantizando la salud de los usuarios y sus familias afiliadas.

VISIÓN

Consolidarse al 2025 como una Administradora de Planes de Beneficios en Salud que protege a sus afiliados con un modelo de atención humanizado y mantiene pacientes y familias sanas.

Estrategias EPS Delagente

La EPS Delagente para procurar la salud de los usuarios y sus familias afiliadas realizará las siguientes estrategias:

Corporativas

- Conocer a los usuarios de la EPS y sus familias afiliadas.
- Consolidar una red de prestación para fortalecer la imagen de la EPS.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Incrementar la base total de población de afiliada.
- Reducir costo en salud.
- Lograr eficiencia operativa.

Misionales

- Caracterizar la población afiliada.
- Prevenir la enfermedad de la Población afiliada.
- Desarrollar un Sistema de Gestión del Riesgo.
- Gestionar el modelo de Atención de salud.
- Gestionar la red integral de prestación de servicios.

Soporte

- Desarrollar estrategias para mejorar el servicio al cliente de la EPS.
- Fortalecer el relacionamiento comercial como fuente de nuevos usuarios.
- Desarrollar e implementar Sistema de información confiable para la EPS.
- Consolidar la independencia y control total sobre las operaciones de la EPS.
- Fortalecer el trabajo jurídico en el proceso de tutelas.

Propuesta de Valor

Ofrecer soluciones integrales en servicios para la vida de nuestros usuarios por medio de Planes de Beneficios costo - efectivos, en alianza con nuestros aliados estratégicos que permitan obtener rentabilidad y fidelizando nuestros pacientes y familias a través de un servicio superior y humanizado.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 3. PRINCIPIOS ÉTICOS

La EPS Delagente se compromete a cumplir los principios éticos que a continuación se mencionan, los cuales identifican su cultura organizacional y orientan las acciones de todos sus colaboradores:

- **Justicia:** Nuestra responsabilidad es servir y garantizar trato igualitario para todas las personas, independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.
- **Respeto:** Respetamos los Derechos Humanos y la Integridad Personal.
- **Responsabilidad y diligencia:** Somos un equipo comprometido, responsable, cuidadoso y diligente en la ejecución de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
- **Orientación al usuario:** Garantizamos el derecho fundamental a la salud de nuestros afiliados, mediante la prestación oportuna de servicios de salud de alta calidad.
- **Transparencia:** Reconocemos la importancia de suministrar información clara, integra, correcta y oportuna, cumpliendo los requerimientos normativos sobre el tratamiento de datos personales.
- **Honestidad:** Mantenemos una conducta honrada y correcta en la ejecución de nuestros servicios

CAPÍTULO 4. VALORES CENTRALES

La EPS Delagente se compromete a cumplir los valores centrales que a continuación se mencionan:

- Somos sensibles a las necesidades de las personas, cálidos y amables en nuestras relaciones.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Trabajamos en equipo para el logro de los resultados que aportan al cumplimiento de nuestros objetivos corporativos.
- Generamos credibilidad y confianza a través de nuestros actos.
- Mejoramos cada día lo que hacemos, para ser más efectivos.
- Gestionamos el cambio e innovamos de forma oportuna y constructiva

CAPÍTULO 5. POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA CONDUCTA.

A continuación, se mencionan las acciones a las que se compromete EPS Delagente, a través de nuestros directores y colaboradores:

Colaboradores en general

- Tienen como responsabilidad, prestar un servicio eficiente, oportuno y objetivo a todos nuestros usuarios y sus familias generándoles confianza en nuestros procedimientos.
- Mantener una conducta integral y una moral intachable.
- Ejecutar su labor con calidad, rectitud, dedicación, compromiso, responsabilidad y seriedad.
- Mantener confidencialidad en el manejo de la información conforme los requerimientos Normativos y Políticas Corporativas.
- Contribuir a un buen ambiente laboral de su área como en la organización en general.
- Evitar y prevenir casos de acoso laboral y de acoso sexual.
- Mantener el respeto por las personas, la justicia y la equidad.
- Practicar la cortesía como una forma de acercamiento a nuestros usuarios (internos y externos); todos los colaboradores, en cualquier relación o contacto personal, deben actuar por principio con atención, afabilidad, cordialidad, gentileza, delicadeza, deferencia y afecto con todas las personas.
- Mantener un desempeño eficiente y eficaz, cumpliendo con las directrices organizacionales, objetivos del cargo y el servicio al cliente.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Hacer uso racional de los recursos, en cuanto al tiempo, dedicación, entrega y gastos.
- Aportar a su trabajo todo el conocimiento y el profesionalismo, para apoyar a la organización en el cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales.
- Velar por el respeto y buen nombre de la empresa (reputación), dentro y fuera de ella.
- Proteger los bienes de la institución con honradez y utilizarlos únicamente para los fines para los que han sido asignados.
- Abstenerse de ejecutar cualquier comportamiento que produzca un posible o real conflicto de intereses o de incompatibilidad con la Corporación.
- Procurar a diario una presentación personal impecable y acatar las normas establecidas en temas de protección y autocuidado, utilizando elementos de protección personal adecuados y cumplir con los protocolos de bioseguridad y/o programas definidos por la Corporación.
- Evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción del derecho a la salud de los afiliados, detectando desviaciones y efectuando correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como, mejorar sus tareas y responsabilidades.
- Denunciar los hechos asociados a corrupción, opacidad, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva que, en cualquiera de sus formas, eventualmente se puedan presentar, por parte o en contra de la Corporación, a través de la Línea Ética definida por la Corporación.
- Abstenerse de recibir dádivas, regalos, o privilegios de los usuarios o proveedores, reportando en todo caso al superior el ofrecimiento de dichos privilegios.
- Cumplir con las pautas definidas en el Reglamento Interno de Trabajo, Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, Políticas Regulatorias del Plan Estratégico de Seguridad Vial y Política de Prevención y Control de Consumo de Alcohol, Tabaco y Drogas, así como las demás Políticas Corporativas que regulen el comportamiento.
- Comunicar a sus superiores jerárquicos cualquier incumplimiento o violación de las obligaciones emanadas de este código o realizar denuncia a través de la Línea Ética definida por la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Frente a nuestros afiliados

- Administrar efectivamente nuestros servicios y garantizar la satisfacción de nuestros afiliados, sin sobreponer los intereses particulares sobre el interés general.
- Actuar con prioridad frente a los niños, ancianos, discapacitados y la población vulnerable entendida como el grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental.
- Asumir con honradez y humildad nuestro compromiso con la sociedad, identificándonos con el propósito central y objetivo retador y con los objetivos de nuestros cargos a través de los cuales se hace más concreto nuestro servicio a la comunidad.
- Desarrollar las actitudes y funciones exigidas por nuestro cargo y las actitudes de responsabilidad y respeto por las personas, con miras al mejoramiento organizacional
- Adoptar una clara voluntad de comprensión, respeto y defensa del medio ambiente en la prestación de nuestros servicios.
- Asumir una actitud pedagógica hacia el ciudadano en lo que respecta a los derechos y deberes de este frente a la sociedad y al servicio.

Frente a nuestros Proveedores

- Establecer una relación clara entre la empresa y el proveedor basada en la calidad, competencia y seriedad. Por lo tanto, no se condicionará la comercialización de productos a que el empleador deba afiliarse o mantenerse afiliado a la EPS Delagente.
- Evaluar y exigir a nuestros proveedores producto de calidad, así como la entrega oportuna de los suministros e insumos que nos garanticen la prestación de nuestros servicios oportunamente a nuestros usuarios.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Establecer una competencia leal atribuyéndole a los productos y servicios ofertados características, cualidades, resultados y certificaciones que realmente tengan y puedan ser comprobadas cuando se requieren.
- Seleccionar proveedores de bienes y servicios cuya práctica empresarial respete la dignidad humana, el medio ambiente y la salud. El trato a todos los afiliados debe estar enmarcado en el respeto y la cordialidad, por lo tanto, se debe ofrecer una atención prioritaria frente a los niños, ancianos, discapacitados, mujeres embarazadas y población vulnerable.
- Formalizar la contratación de los proveedores garantizando el cumplimiento de los códigos de Conducta, buen gobierno y las políticas definidas por la EPS Delagente para el proceso de contratación.
- Someter a evaluación e inscripción a los proveedores a contratar, para asegurar que sus productos y/o servicios cumplan con los requisitos de calidad del servicio de los usuarios y clientes.
- Retroalimentar en lo posible periódicamente a los proveedores sobre sus resultados en la evaluación de proveedores del Sistema de Gestión Integral, de forma oportuna y constructiva y en caso de requerirlo procuramos construir en conjunto el plan de acción para la mejora.

Frente a otras EPS e IPS

- Actuar de buena fe y en cooperación frente a las demás Entidades Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Salud, evitando cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

Frente a los Entes de Control y el Estado

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Aplicar los principios éticos y políticas contemplados en el presente Código en las relaciones con las instituciones públicas del Estado, observando siempre respeto y un trato adecuado.
- Abstenerse de ejercer toda forma de presión, condicionamiento o práctica inadecuada que pretenda obtener algún comportamiento, legal o ilegal de una autoridad pública.
- Rechazar y notificar a las instancias correspondientes, toda insinuación, sugerencia o presión por parte de servidores públicos.
- Denunciar ante las instancias competentes todos los comportamientos que violen el ordenamiento jurídico, como también reportar aquellos que se consideren razonablemente inadecuados.
- Abstenerse de otorgar prerrogativas aun cuando no se persigan conductas o finalidades específicas con dichos comportamientos.

Frente a los Grupos de Interés

La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente y el Programa de Salud EPS Delagente cuenta con una Política de relacionamiento con los grupos de interés, la cual expone los conceptos básicos que se han considerado para establecer y mejorar dicha relación y que permite fortalecer a largo plazo acciones fundamentadas en los principios corporativos como el respeto, la transparencia, la confianza y la credibilidad, el trabajo en equipo para el logro de resultados, la sostenibilidad y la competitividad en beneficio del Sistema del Subsidio Familiar y del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Igualmente, este direccionamiento permite a la corporación establecer y mejorar los contenidos y mensajes que se generan en la prestación de los servicios, durante el relacionamiento con los grupos de interés.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Anexo Política de Relacionamiento con los Grupos de Interés Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente y del Programa de Salud EPS Delagente

Frente al Tratamiento de la Información

COMFENALCO VALLE DELAGENTE ha desarrollado una Política de Tratamiento de la Información, en donde se consignan los aspectos fundamentales para el adecuado tratamiento de los datos personales de los Titulares, de acuerdo con las disposiciones de la Ley 1581 de 2012 y sus Decretos reglamentarios.

Anexo Política de Tratamiento de la Información PTI – Comfenalco Valle Delagente.

De igual forma, la Corporación velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo para ello una Política Antipiratería. En ella la Organización se compromete a excluir de la misma el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y vídeo que no esté debidamente licenciado.

Anexo Política Antipiratería Comfenalco Valle Delagente.

Frente a la seguridad de la información

COMFENALCO VALLE DELAGENTE desarrolló una Política de Seguridad de la Información basada en la norma técnica ISO/IEC 27001 y sus Anexos, cuya finalidad es lograr la conservación de la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información que se maneja en la Corporación.

Anexo Política de Seguridad de la Información – Comfenalco Valle Delagente.

Frente a la Revelación de Información

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente y el Programa de Salud EPS Delagente, sustentan su compromiso ético para comunicarse con sus grupos de interés bajo la transparencia, uno de los principios que permite a la corporación fortalecer la confianza, a través del acceso libre y amplia divulgación de información oportuna, veraz, objetiva e incluyente, dentro de los límites establecidos por la Ley y el Código del Buen Gobierno Corporativo, por lo anterior, cuenta con Política de Revelación de Información, la cual constituye en un elemento relevante para garantizar una comunicación abierta y participativa con nuestros grupos de interés, lo que les permite conocer la toma de decisiones y el actuar de la organización.

Anexo Política de Revelación de Información de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente y del Programa de Salud - Eps Delagente

Frente al Medio ambiente

COMFENALCO VALLE DELAGENTE y su Programa de Aseguramiento en Salud – EPS Delagente como organización se compromete a dar cumplimiento estricto a las exigencias de la legislación, atendiendo las problemáticas identificadas como parte de nuestra responsabilidad con el medio ambiente, generando planes y proyectos tendientes a contar con un ambiente sano, fomentando el desarrollo sostenible para sus trabajadores, afiliados y comunidad en general.

Nuestro compromiso organizacional en el cuidado del medio ambiente se basa en los siguientes principios:

- Relacionar el compromiso ambiental como parte estratégica en los proyectos de la organización.
- Identificar y generar las acciones que permita mitigar, reducir y/o controlar los aspectos e impactos ambientales que pueda generar en nuestra operación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Fortalecer la formación, compromiso y generación de hábitos de consumo de los recursos naturales fomentando una cultura de cuidado y respeto por el medio ambiente basado en el desarrollo sostenible como organización, permitiendo integrar a nuestras partes interesadas.

CAPÍTULO 6. POLÍTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS, FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO y FINANCIACIÓN DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

Políticas Generales Para la Gestión del Riesgo LAFT

COMFENALCO VALLE DELAGENTE ha implementado el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y financiación de la Proliferación de armas de Destrucción Masiva (SARLAFT/FPADM) con el objetivo de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos, así como mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener a través de los riesgos asociados (legal, Reputacional, operacional y de contagio) y la generación de cultura de autogestión del riesgo LAFT/FPADM.

- Es preferencia de la EPS Comfenalco Valle, Directores, Consejeros, Colaboradores y demás integrantes de cada uno de los Grupos de Interés, dar estricto y cabal cumplimiento al Manual SARLAFT/FPADM que comprende los lineamientos, procedimientos y herramientas para la prevención y control del riesgo LA/FT/FPADM.

- La EPS Delagente exige a los miembros de la Junta Directiva, empleados, clientes, proveedores, contratistas, aliados estratégicos y demás terceros vinculados, el cumplimiento

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



de las normas en materia de administración del riesgo de lavado de activos y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, éstas ante el logro de las metas comerciales y financieras.

Políticas Generales de Admisión para Clientes (PCE), Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y Colaboradores.

El conocimiento de los grupos de interés relacionados, le permite a la EPS Delagente obtener información sobre las características básicas de estos antes de ser vinculados; por lo tanto, los colaboradores de Comfenalco Valle EPS están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr la adecuada debida diligencia de las contrapartes, dando cumplimiento a todos los controles establecidos en relación con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y financiación de la Proliferación de armas de Destrucción Masiva.

La EPS Comfenalco Valle no tendrá relaciones con Clientes (PCE), Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y/o Colaboradores que se encuentren en las siguientes condiciones:

- Contrapartes incluidas en las listas emitidas por las Naciones Unidas (ONU) y lista OFAC.
- Personas de las que se puede deducir por información pública suficiente y fiable (prensa, medios masivos de comunicación, etc.) que pueden estar relacionadas actualmente con denuncias o investigaciones de tipo penal relacionadas con actividades delictivas, especialmente aquellas presuntamente vinculadas al narcotráfico, terrorismo o al crimen organizado.
- Personas que tengan negocios cuya naturaleza haga imposible la verificación de la legitimidad de las actividades que desarrollan o la procedencia de los fondos.
- Personas que se rehúsen a entregar la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o beneficiario final.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Personas que habiendo presentado la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o el beneficiario final, se nieguen a que la EPS Comfenalco Valle obtenga una copia del documento que acredite la identidad, o de cualquier otro documento que resulte necesario para su vinculación.
- Personas que presenten documentos manifiestamente falsos o cuyas características externas, permitan albergar serias dudas sobre su legalidad o legitimidad.

No se exime a ningún Cliente y/o contraparte del suministro de información contemplada en los formatos y del cumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la EPS Delagente para la respectiva vinculación.

Consulta en Listas Restrictivas

Antes de entablar una relación comercial o jurídica con las contrapartes establecidas, se debe efectuar una revisión en las listas restrictivas, esta validación surge a partir del diligenciamiento del formulario de conocimiento de la contraparte y firma como autorización a la consulta en listas restrictivas y vinculantes.

El Colaborador responsable de realizar la consulta en listas restrictivas es el Oficial de Cumplimiento principal y/o suplente, gestor de riesgo LA/FT/FPADM y los colaboradores asignados por el proceso.

Los formularios originales deben ser enviados al área de Riesgo Corporativo con sus respectivos anexos y el reporte de la consulta en las listas restrictivas de forma física o vía correo electrónico, en caso de presentarse algún tipo de coincidencia en temas de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, podrá solicitar el concepto del área jurídica si fuere el caso, para la toma de decisiones sobre la situación presentada.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Política especial de conocimiento de colaboradores

El conocimiento de los colaboradores le permite a la EPS Delagente obtener información sobre las características básicas de los potenciales candidatos antes de ser vinculados, por lo que las personas encargadas de las vinculaciones están obligadas a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado conocimiento del candidato. Se debe tener en cuenta como mínimo:

- Cumplir con todos los controles establecidos en el mapa de riesgos de la EPS Delagente con relación al Lavado de Activos, Financiación de la proliferación de armas de Destrucción Masiva.
- Previo a la vinculación, el área de Gestión Humana debe garantizar el diligenciamiento del Formulario de conocimiento del colaborador, solicitud de documentos soportes y la validación de la veracidad, exactitud, coherencia de la información contenida y la consulta en listas restrictivas de todos los potenciales candidatos por parte del gestor de riesgo LAFT/FPADM y enviarlos a el área de riesgo corporativo, adicionalmente para los colaboradores activos, por lo menos una vez al año se realizarán las validaciones como proceso de actualización.
- Al validar la información y/o resultados obtenidos de las consultas, en caso de presentarse un hallazgo en las listas mencionadas se deberá tomar una decisión conjuntamente entre el área Jurídica, Gestión Humana y el Oficial de Cumplimiento de la EPS Delagente.
- No se exige a ningún candidato o colaborador del suministro de información contemplada en Formulario de Conocimiento del Colaborador y el procedimiento para el ingreso existente.
- La EPS Delagente desde el área de Gestión Humana cuenta con políticas sobre selección, vinculación y mantenimiento de información de todos sus colaboradores, el

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



proceso de Vinculación de Personal es responsable de realizar la validación de la información suministrada por los candidatos a través de proveedor especializado.

- Para el caso del personal contratado a través de una empresa temporal, de igual forma debe realizarse la debida diligencia.
- La EPS Delagente realizará un proceso de actualización de información a todos sus proveedores activos por lo menos una vez al año, este proceso se realizará en conjunto con el área de Vinculación de Personal

Política especial de conocimiento de proveedores

El conocimiento de los proveedores le permite a la EPS Delagente obtener información, sobre las características básicas de los potenciales proveedores antes de ser vinculados, por esto los funcionarios encargados de la selección y vinculación de proveedores están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado conocimiento del potencial proveedor. Se debe tener en cuenta como mínimo:

- Cumplir con todos los controles establecidos en el mapa de riesgos a LAFT/FPADM, así como los procedimientos establecidos en la EPS Delagente para llevar a cabo la apropiada contratación.
- El conocimiento del proveedor, prestador y/o contratista será responsabilidad del área de Contratación y compras de Bienes y servicios en conjunto con cada área que realice la selección, mediante la implementación del formulario conocimiento proveedor y la consulta en listas vinculantes nacionales antes de la contratación.
- El área de Riesgo Corporativo y/o el gestor del riesgo LA/FT/FPADM realizarán la consulta en las listas vinculantes Nacionales e Internacionales; no se realizará contratación de ningún proveedor si el mismo aparece en dichas listas vinculantes según normatividad vigente.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- La EPS Delagente realizará un proceso de actualización de información a todos sus proveedores activos por lo menos una vez al año, este proceso debe ser realizado por el área de Contrataciones de Bienes y Servicios.

Política de admisión Personas Políticamente Expuestas – (PEP)

Todos los Clientes, Proveedores y Colaboradores que sean identificados como Personas Políticamente Expuestas – PEP deberán cumplir sin excepción el proceso de vinculación establecido en cada área responsable de entablar la relación comercial o jurídica. Así mismo aquellos PEP que evidencien alguna particularidad o señal de alerta deberán ser revisados por el oficial de Cumplimiento para su respectivo análisis.

- Si la entidad celebra operaciones con personas expuestas políticamente, como aquellas que por razón de su cargo manejan recursos públicos, se debe indagar sobre la autorización para contratar o negociar otorgada por el órgano competente para el caso en que los servicios adquiridos no sean para su beneficio personal, así como establecer el origen de los recursos.
- Para la vinculación de un cliente y/o proveedor PEP o la actualización de sus datos, se debe recaudar, sin excepción, la información que permita comparar las características de sus operaciones con las de su actividad económica. Así mismo validarla y establecer comportamientos de normalidad o inusualidad.
- La identificación de PEP puede ser realizada a través de las listas que se encuentran disponibles en el sistema o por la información recaudada del cliente a través de los formularios de conocimiento.
- La debida diligencia intensificada a los PEP se extenderá a: i) los cónyuges o compañeros permanentes del PEP; ii) los familiares del PEP hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil; iii) los asociados de un PEP, cuando el PEP sea socio de, o este asociado a, una persona jurídica y además sea

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



propietario directa o indirectamente de una participación del 5% de la persona jurídica, o ejerza el control de la persona jurídica.

- El estudio y aprobación de la vinculación de contrapartes PEP, debe llevarse a cabo por y los líderes o gerentes de cada área que pretenda vincularlos con su visto bueno, quiere decir que toda persona o contraparte catalogada como PEP antes de su vinculación debe ser aprobada y dejar constancia de ello a través de correo electrónico.
- Las personas catalogadas como PEPS se verificarán trimestral en Listas Restrictivas Informativas por parte del área de Riesgo Corporativo.

Política especial para clientes Plan Complementario Especial (PCE)

Las decisiones que en materia de conocimiento del cliente se establezcan e implementen, primaran sobre las decisiones comerciales y tendrán en cuenta lo requerido por SARLAFT/FPADM y por la normatividad que rija la EPS Delagente.

No se consideran como clientes y contrapartes los usuarios (afiliados) de las EPS, ni los pacientes de las IPS cuyos servicios sean cancelados efectivamente por algún tipo de seguro (Plan Obligatorio de Salud, Sistema de Riesgos Laborales y Seguros Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, entre otros).

De acuerdo con lo anterior se realizará validación en listas restrictivas únicamente de los usuarios que realicen afiliación voluntaria al Plan Complementario Especial (PCE) en el momento de su vinculación.

Para lograr el adecuado conocimiento del cliente se debe tener en cuenta como mínimo:

- El conocimiento del Cliente (PCE) será responsabilidad del área que realice la afiliación mediante la implementación del Formulario Conocimiento Proveedor/Cliente.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- El Gestor de Riesgo LAFT/FPADM del área, realizará la consulta en las listas vinculantes Nacionales e Internacionales del Titular del Plan y sus beneficiarios mayores de edad, no se realizará afiliación de ningún usuario sin la debida consulta y si aparece en dichas listas vinculantes según normatividad vigente.
- La EPS Delagente realizará un proceso de actualización de información a todos sus clientes (PCE) activos por lo menos una vez al año, este proceso se realizará en conjunto con el área comercial.

Políticas de reportes de Información a la UIAF y demás autoridades competentes

La EPS Delagente está obligada a reportar ROS (Reporte operaciones sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero), el Colaborador designado como Oficial de Cumplimiento será el responsable de realizar los reportes cuando dicha Unidad lo solicite, en la forma y oportunidad que se les señale.

El tiempo límite para realizar reporte de operaciones intentadas y sospechosas a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) será de máximo (8) ocho días calendario contados a partir de que se cataloga la operación como intentada o sospechosa.

El envío ROS (Reporte operaciones sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero) no constituye una denuncia ni da lugar a ningún tipo de responsabilidad para la EPS Delagente, ni para las personas que hayan participado en su detección o en su reporte, esto de conformidad con el artículo 42 de la Ley 190 de 1995.

Si durante el mes inmediatamente anterior, la EPS Delagente no realizó ningún ROS (Reporte operaciones sospechosas) dentro de los 10 primeros días calendario del mes siguiente, deberá reportar a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero) que durante el mes anterior no efectuaron reportes ROS (Reporte operaciones sospechosas).

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04




La EPS Delagente debe estar a disposición de suministrar oportunamente otros reportes que pueda requerir la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), así como lo solicitado por la Superintendencia Nacional de Salud.

Política operaciones en efectivo

Se realizará un especial seguimiento y control de los siguientes tipos de transacciones en efectivo que se efectúen:

- Reporte de transacciones individuales en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas en un mismo día por parte de una misma persona natural o jurídica, por valor igual o superior a cinco millones de pesos M/CTE (\$5.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.
- Reporte de transacciones múltiples en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas por parte de una misma persona natural o jurídica, en el mes inmediatamente anterior, que en su conjunto iguale o supere la cuantía de veinticinco millones de pesos M/CTE (\$25.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.
- Reportes Objetivos: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas por parte de una misma persona natural o jurídica, en el mes inmediatamente anterior, que en su conjunto iguale o supere la cuantía de veinticinco millones de pesos M/CTE (\$25.000.000) y/o su equivalente en otras monedas y que corresponda a procedimientos médicos o pago de proveedores.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En caso de que no se hubieren presentado transacciones en efectivo, bien sea individuales o múltiples durante el mes inmediatamente anterior, el Oficial de Cumplimiento, reporta este hecho a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente.

La EPS Delagente ha establecido que todos los pagos deben ser realizados por transferencia electrónica a cuentas bancarias autorizadas por contraparte, cuyo titular debe ser la persona natural o jurídica con la que se estableció el vínculo/contrato, o cheque a nombre de la persona natural o jurídica con quien se estableció el vínculo/contrato.

Acogerse a lo establecido en los procedimientos relacionados para los pagos en efectivo por caja menor.

Políticas de Reembolsos de Dinero por Consignaciones Erradas

- Todo proceso de reembolsos de recursos consignados en las cuentas de Comfenalco Valle, que no sean justificados debidamente por un cliente, deberá analizarse y reportarse de inmediato a la oficial de cumplimiento SARLAFT (Sistema de Gestión del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo), de esta manera prevenir que la Corporación sea usada como instrumento para dar apariencia de legalidad o el ocultamiento de recursos ilícitos.
- Todo proceso de reembolso de recursos injustificable, es decir, que soliciten los clientes o un tercero, deberán ser tramitados directamente con la entidad bancaria, a fin de mitigar y trasladar el riesgo de que La Corporación sea usada como un medio del lavado de activos y financiación del terrorismo.

Política de privacidad de la información

Todos los hallazgos que se deriven de la aplicación de las siguientes políticas por parte de la EPS Delagente, no podrán darse a conocer a los clientes, proveedores o colaboradores,

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



especialmente si fueron sujetas de reporte interno o a la autoridad competente. De acuerdo a lo anterior, es deber de los colaboradores de la EPS Comfenalco Valle guardar absoluta reserva sobre dicha información.

Política de custodia de formularios debida diligencia

El área de Gestión documental será la responsable de la custodia y conservación de los formularios de conocimiento de las contrapartes de forma física junto con los reportes de Consulta en listas, por otra parte, el área de Riesgo Corporativo será la encargada de la conservación de toda la documentación de forma electrónica. Esta información se guarda en el archivo de gestión durante 5 años, al cabo de este tiempo se conservará 5 años más en el archivo central para efectos de material probatorio o solicitudes posteriores que pueda realizar el ente de control.

Política Oficial de Cumplimiento

La EPS Comfenalco Valle no podrá contratar con terceros las funciones asignadas al Oficial de Cumplimiento, la debida diligencia en el conocimiento de las contrapartes, ni aquellas relacionadas con la identificación, determinación y reporte de operaciones inusuales, intentadas y sospechosas.

La designación del Oficial de Cumplimiento no exime a los Líderes y demás Colaboradores sobre la obligación de comunicarle y/o informarle internamente a este, sobre la ocurrencia de operaciones inusuales, intentadas o sospechosas (anormalidades dentro de las actividades y operaciones propias del negocio de EPS).

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Política sobre iniciación o mantenimiento de vínculo con contrapartes

- En caso de coincidencias en el proceso de debida diligencia o conocimiento de PEP, el Oficial de Cumplimiento puede emitir una recomendación y las acciones a seguir para entablar, continuar o no un vínculo con la persona o entidad objeto del reporte, pero corresponde al área tomar la decisión respectiva. Los casos especialmente graves y/o relevantes que impacten a la Compañía, serán sometidos a consideración del Comité de contratación, bajo el procedimiento establecido para el funcionamiento de dicho Comité.
- Si el caso es relevante o grave, se remite a consideración del Comité de Ética y Cumplimiento. Si no lo es, el Oficial de Cumplimiento efectúa un acompañamiento al área, indicando su recomendación frente al asunto reportado.
- La decisión del Comité, junto con la recomendación final, debe ser comunicada al Oficial de Cumplimiento y al área correspondiente.

Política por incumplimiento del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva (SARLAFT/FPADM)

- Los empleados que violen e incumplan las conductas, las normas y procedimientos para la prevención y control del riesgo de LA/FT//FPADM acarrear sanciones administrativas, penales, patrimoniales y laborales, consagradas en las normas vigentes y en el numeral 5 la política SARLAFT/FPADM.

Políticas de las Etapas de la Gestión de Riesgos LAFT/ FPADM

Durante cada una de las etapas del SARLAFT/ FPADM se debe contar con políticas claras y aplicables por lo cual se deben tener en cuenta los siguientes aspectos:

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Identificación del Riesgo:

- La identificación de los riesgos de LAFT/ FPADM estará a cargo de todos los Empleados, y deben ser reportados a través de los líderes de cada proceso al Oficial de Cumplimiento cada vez que se realice su identificación.
- El Oficial de Cumplimiento debe determinar los segmentos de cada uno de los factores de riesgo y la división natural de cada uno de ellos.
- Los eventos de riesgo LAFT/ FPADM serán el resultado de revisar cada segmento y deberán corresponder a situaciones efectivamente materializadas.
- La Compañía tiene y tendrá en cuenta el contexto interno y externo de su actividad comercial, las jurisdicciones y regiones en las que actúa, y las contrapartes con las que interactúa.
- Es responsabilidad de la EPS Comfenalco Valle revisar, analizar y monitorear los riesgos LAFT/ FPADM y los riesgos asociados inherentes, como mínimo una vez al año.
- Previo a la incursión de nuevos mercados, lanzamiento de nuevos productos o servicios o la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, la EPS Delagente debe realizar respectivo análisis para la identificación de nuevos riesgos o situaciones que generen algún grado de incertidumbre para el negocio.

Evaluación y Medición

- El Oficial de Cumplimiento debe medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo inherente de LAF/ FPADM frente a cada uno de los factores de riesgo y su impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados.
- Todas las acciones de gestión del riesgo deben identificar formalmente a los responsables de su aplicación, plazos, formas de ejecución y reporte de avances.
- Realizar la medición Individual y su respectiva consolidación a la totalidad de los procesos de la entidad, conforme la clasificación de riesgos internos y externos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Controles

- Una vez se identifican los factores de riesgo y se realiza la medición de la probabilidad, el impacto y el nivel de riesgo, se deben establecer los controles del riesgo de LAFT// FPADM
- Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo son responsables de la definición y aplicación de los controles y acciones definidas para la mitigación el riesgo LAFT/FPADM con acompañamiento del área.
- Con el fin de obtener el riesgo residual se hace una evaluación de los controles asociados a cada riesgo inherente, considerando el diseño y la efectividad, así como la ejecución de los mismos. La evaluación de los controles debe considerar como mínimo: el diseño, la efectividad, la documentación, el responsable del control, así como el tipo de control.
- El propósito de los controles será mitigar los riesgos, teniendo en cuenta el costo/beneficio ya que el control no debe ser superior al riesgo.
- En los escenarios donde se presenten desviaciones como resultado de los controles, se llevará a cabo un plan de acción enfocado en disminuir la probabilidad de ocurrencia y materialización del riesgo, permitiendo recuperar pérdidas y corregir los daños ocasionados por la ocurrencia de dichos eventos.
- Se deben documentar las evidencias y las medidas de control con el fin de monitorear las estrategias que van a mitigar el riesgo y determinar el perfil de riesgo residual de la Corporación.

Seguimiento y Monitoreo:

- El monitoreo debe realizarse a todas las operaciones, negocios y contratos que posean características que las califiquen como inusuales o anormales de acuerdo con los criterios establecidos en procedimientos, para lo cual estas, son controladas, documentadas

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



y reportadas al Oficial de Cumplimiento o a las autoridades competentes, según corresponda.

- Actualizar anualmente el modelo del sistema de administración de riesgo adoptado, en cuanto a la identificación de nuevos factores de riesgo, o nuevos escenarios de riesgo de LA/FT/FPADM.
- El Oficial de Cumplimiento debe efectuar comparaciones sobre la evolución del riesgo inherente, frente al riesgo residual de cada factor de riesgo y de los riesgos asociados.
- Asegurar que los riesgos residuales se encuentren en los niveles de aceptación establecidos.
- El Oficial de Cumplimiento deberá realizar seguimiento especial a aquellas contrapartes, que se encuentren en un perfil de riesgo alto, teniendo en cuenta el proceso de Segmentación aplicado.

Conflicto de interés

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un miembro del Consejo, Grupo Directivo y/o demás colaboradores de la EPS DELAGENTE que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiará patrimonialmente o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Los miembros del Consejo Directivo, el director general y los demás Colaboradores de la EPS DELAGENTE en el ejercicio de sus cargos, se abstendrán de realizar actividades o conductas que violen el régimen de transparencia señalado para las Cajas de Compensación Familiar, en el artículo 21 de la Ley 789 del 2002 y en el Código de Conducta.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En procura de un correcto manejo de los recursos del sistema, se exige a los colaboradores evitar las actividades personales e intereses comerciales y financieros que pudieran entrar en conflicto con la misma. La Corporación expresamente tiene prohibido a los miembros del Consejo Directivo, director general, Colaboradores y Revisor Fiscal incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie debido al trabajo o servicio prestado.
- 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 Organización.

Cuando se presente un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia de este, se debe cumplir con el siguiente procedimiento:

- Informar por escrito al director general cualquier posible conflicto de interés que tenga, o pudiera llegar a tener, las situaciones de competencia desleal con la Organización en que pueda estar incurso directa o indirectamente, o de cualquier otro hecho en que pueda estar involucrado y que ponga en peligro o genere perjuicio para la Organización.
- Cuando se trate del director general, éste deberá informar al Consejo Directivo o al presidente del mismo.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Organización
- Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Organización.
- Contribuir a que se les dé a todos los afiliados un trato igual y equitativo, y a que se les garanticen sus derechos.
- Los miembros del Consejo Directivo, directores, Gerentes, miembros de los Comités de salud, colaboradores y afiliados de la EPS, deben revelar oportunamente los eventos en

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



que se encuentren o pudieren llegar a estar incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre conflictos de interés.

Anexo – Política Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos de La Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT/PADM

CAPÍTULO 7. POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, LA OPACIDAD Y EL FRAUDE (COF)

Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud (EPS) ha implementado el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y Fraude (SICOF) con el objetivo de prevenir que, en el desarrollo de cualquier actividad comprendida dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para desarrollar actos de corrupción, opacidad y fraude (COF), y la generación de cultura de autogestión del riesgo de COF. Por lo tanto, La política institucional es de “Cero Tolerancia” frente a la Corrupción, la Opacidad y el Fraude y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento.

Para llevar a cabo lo anterior, se adoptan los siguientes lineamientos:

- Los directores, alta gerencia, colaboradores y/o prestadores de servicios, no participan en ninguna forma de fraude, soborno o práctica de corrupción, directa o indirectamente y toman las medidas necesarias para combatirlos, independientemente de cualquier forma o tipología de la que se trate.

- Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud (EPS) establece y promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- A través del Código de Ética y Buen Gobierno, se definen las reglas de conducta con el fin de prevenir la promoción de cualquier forma de Corrupción, Opacidad y Fraude, y de manejar adecuadamente el otorgamiento y recepción de obsequios, recompensas en dinero o en especie y/o favores (hospitalidades).
- La Corporación no mantiene relaciones de ningún tipo, directores, colaboradores, prestadores de servicios, proveedores o terceros que hayan sido condenados por actividades ilícitas relacionadas con el fraude, la corrupción o el soborno.
- No tolera que sus directores, y demás colaboradores, y/o prestadores de servicios, proveedores, contratistas y cualquier tercero que tenga relacionamiento con la Corporación, obtengan resultados económicos, comerciales o de cualquier otra índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonestamente.
- La Corporación adopta un enfoque preventivo mediante actividades de capacitación y de prevención tanto para el nuevo personal como para los ya vinculados, por medio de Inducciones corporativas o boletines informáticos de prevención de riesgos COF, de tal forma que las vulnerabilidades son minimizadas desde su origen, a través de adecuados criterios de diseño organizacional y programas de transformación cultural.
- La EPS Delagente Segmenta, identifica, mide, controla y monitorea los factores de riesgo relacionados con el Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude y, evalúa sistemática y periódicamente, la exposición a los riesgos relacionados con estos delitos, con el fin de implementar medidas administrativas efectivas.
- Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud (EPS) tiene a disposición de todos los grupos interés la Línea de Ética y canales de denuncias (Formulario Anónimo y Correo). para la recepción y registro de indicios o incidentes por posibles actos

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



indebidos cometidos por parte de sus colaboradores, prestadores de servicios y/o demás grupos de interés. Además, gestiona de forma oportuna todas las denuncias de actos relacionados con el riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude, independientemente de su cuantía o del personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad, no retaliación, respeto, transparencia, independencia y autonomía de los responsables de las evaluaciones.

- Ningún denunciante sufrirá consecuencias negativas por prevenir, rechazar o denunciar actos de esta naturaleza. Cuando sea procedente, la corporación pondrá en conocimiento de las autoridades competentes toda conducta que contraríe lo previsto en estos lineamientos e igualmente emprenderá y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes.
- Toda persona puede reportar su denuncia de manera anónima si así lo desea. Para los denunciantes que desean aportar sus datos personales en todo momento se garantizará la confidencialidad de la información, para ello, los procesos de investigación o reportes mencionarán, indicarán o insinuarán a la persona denunciante.

Anexo Política Sistema de Administración de Riesgos de Corrupción, la Opacidad y el Fraude (SICOF).

CAPÍTULO 8. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud – EPS Delagente entiende la Responsabilidad Social Empresarial, como una función estratégica para crear valor a largo plazo entre todos sus grupos de interés. Esta estrategia está integrada por la cultura organizacional y por las buenas prácticas de operación de la corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Nuestra política de Responsabilidad Social Empresarial se apoya en los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (The Global Compact), los cuales difundimos y promovemos a través de nuestras actividades cotidianas, mediante el cumplimiento de los siguientes compromisos:

1. Respetamos los Derechos humanos y nos aseguramos de no ser cómplices de su vulneración por parte de ninguna de las organizaciones con las que tenemos relación; y garantizamos que ninguna actuación nuestra atente contra la dignidad de las personas.
2. Desarrollamos una cultura integral para nuestros colaboradores, que preserve su identidad, fortalece sus habilidades y capacidades como personas y profesionales, y reduce los riesgos laborales en la empresa.
3. Por medio de prácticas que permitan minimizar los impactos ambientales negativos que generamos a consecuencia de nuestras actividades, implementamos medidas para el uso óptimo de los recursos gestionando procesos en pro de una cultura hacia la conservación del medio ambiente, fomentando el desarrollo sostenible con nuestros diversos grupos de interés.
4. Trabajamos contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno, y divulgamos desde el Código de Conducta las mejores prácticas en materia de Gobierno Corporativo.
5. Con relación a los grupos de interés, en Comfenalco Valle Delagente promovemos una estrategia enfocada a la instalación de sistemas de gestión de la Responsabilidad Social, que permita avanzar en procesos de sostenibilidad y de transformación social en la región.

Los ejes de esta estrategia son:

1. Promoción de la transparencia y la ética como principios fundamentales de la actuación empresarial.
2. Fomento de políticas de igualdad, diversidad y conciliación, impulsando que los empleados de cualquier organización sean tratados con dignidad.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



3. Impulso de la gestión eficiente de los recursos naturales, velando por su preservación y promoviendo el uso adecuado de los mismos fomentando el desarrollo sostenible.
4. Adopción de medidas claras para combatir abiertamente las prácticas corruptas.
5. Contar con mecanismos de diálogo con sus grupos de interés para escuchar sus expectativas, valorar la percepción que tienen sobre la organización y elevar siempre sus niveles de satisfacción.
6. Implementación de la estrategia en todas aquellas empresas que así lo demanden (cuando aplique) y a colaborar con las instituciones gubernamentales, ONG y otros agentes sociales en proyectos y actividades relacionados con el desarrollo social, la conservación del medio ambiente y el bienestar laboral.

CAPÍTULO 9. CONFLICTO DE INTERÉS

Manejo de Conflictos de Interés

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un miembro del Consejo, Grupo Directivo y/o demás colaboradores de la EPS Delagente que deban tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiará patrimonialmente o extra patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Los miembros del Consejo Directivo, el Director General y los demás Colaboradores de la EPS Delagente en el ejercicio de sus cargos, se abstendrán de realizar actividades o conductas que violen el régimen de transparencia señalado para las Cajas de Compensación Familiar y los Programas de Aseguramiento en Salud, en el artículo 21 de la Ley 789 del 2002 y en el presente Código de Conducta.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En procura de un correcto manejo de los recursos del sistema, se exige a los colaboradores evitar las actividades personales e intereses comerciales y financieros que pudieran entrar en conflicto con la misma. La Organización expresamente tiene prohibido a los miembros del Consejo Directivo, Director General, Colaboradores y Revisor Fiscal incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

1. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie en razón del trabajo o servicio prestado.
2. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
3. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Organización.

Parágrafo 1: Es deber del representante legal de la EPS informar al Consejo Directivo, aquellos casos en los cuales él o un Directivo -miembro del Consejo o Revisor Fiscal, tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- Los socios o asociados de personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratadas directa o indirectamente por la Organización o de las entidades vinculadas por razón de inversiones de capital.
- Los contratistas, personas naturales y los socios o asociados de personas jurídicas con quienes la Organización o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del régimen.
- Los socios o asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la Organización o entidades vinculadas, conforme su objeto social lo permita.

En estos casos el representante legal o la persona que tenga uno de los vínculos anteriores deberán abstenerse de participar en los procesos de selección, contratación y la Organización solo podrá celebrar contratos siempre y cuando éstos proponentes se

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



encuentren en condiciones de igualdad con las demás ofertas o ser la mejor opción del mercado.

Parágrafo 2: Es deber del representante legal de la Organización, informar a los trabajadores de la entidad sobre el contenido del presente título y adoptar las medidas correspondientes tendientes a garantizar la periodicidad de esta información.

Deberes de los Colaboradores de la EPS Frente a Conflictos de Interés

Sin perjuicio que puedan establecerse otros, son deberes a cargo de todos los colaboradores de la EPS Delagente, y en especial de sus directivos, los siguientes:

- Informar por escrito al Director General cualquier posible conflicto de interés que tenga, o pudiera llegar a tener, las situaciones de competencia desleal con la Organización en que pueda estar incurso directa o indirectamente, o de cualquier otro hecho en que pueda estar involucrado y que ponga en peligro o genere perjuicio para la Organización.
- Cuando se trate del Director General, éste deberá informar al Consejo Directivo o al Presidente del mismo.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Organización
- Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Organización.
- Contribuir a que se les dé a todos los afiliados un trato igual y equitativo, y a que se les garanticen sus derechos.
- Los miembros del Consejo Directivo, Directores, Gerentes, miembros de los Comités de salud, colaboradores y afiliados de la EPS, deben revelar oportunamente los eventos en que se encuentren o pudieren llegar a estar incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre conflictos de interés.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Restricciones adicionales para los miembros del Consejo Directivo, directivos y colaboradores de la Organización

- Abstenerse de utilizar indebidamente la información privilegiada y confidencial de la Organización.
- Abstenerse de participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Organización o en actos respecto de los cuales existan conflictos de interés.
- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Organización.
- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a la Ley, los estatutos, el Código de Conducta y Buen Gobierno o las buenas costumbres, se consideren lesivas frente a los intereses de la Organización.
- Abstenerse de utilizar su posición en la Organización 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 Organización.
- Abstenerse de utilizar los activos, bienes y servicios, y en general los recursos de la Organización, 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 Organización, para sí o para las personas relacionadas en la Ley y este Código de Conducta y de Buen Gobierno, así como negociaciones que sean de interés para dichas personas.
- Abstenerse de participar en procesos de selección, contratación y auditoria cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Conflictos de interés respecto a los miembros del Consejo Directivo

Si se presenta un evento de conflictos de interés respecto de un miembro del Consejo Directivo, éste tiene la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Consejo Directivo o al Director General.

Será competencia del Consejo Directivo decidir sobre la manera de resolver el conflicto en cuestión. El miembro del Consejo Directivo que se encuentre en la situación del conflicto de interés deberá abstenerse de participar en el estudio, deliberación y decisión que sobre el asunto trate y defina el Consejo Directivo.

Mecanismo de Resolución de Controversias

LA EPS Delagente establece como mecanismos de resolución de conflictos internos, los siguientes: el arreglo directo entre las partes, la transacción, la conciliación o la amigable composición; y aquellas controversias que no puedan dirimirse por estos mecanismos, se acudirá necesariamente a la Jurisdicción Ordinaria.

CAPÍTULO 10. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN, VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

EPS Delagente establece los siguientes mecanismos para la difusión, cumplimiento, seguimiento y verificación de todas las políticas éticas aquí establecidas:

Difusión:

El Código de Ética podrá ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, así como de la Superintendencia del Subsidio Familiar y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



competentes, directivos y colaboradores, por cualquiera de los medios de difusión con que cuenta la Corporación.

Para los nuevos colaboradores en el proceso de inducción se les informará que el Código de Conducta y Buen Gobierno organizacional de la EPS se encuentra publicado en la intranet de la EPS Delagente.

Verificación y Cumplimiento:

La EPS Delagente contará con un Comité de Conducta el cual estará conformado por el Gerente Administrativo y Financiero Salud, Coordinador Planeación Negocio Salud, Jefe Jurídico Salud, Coordinador Riesgo Corporativo y Coordinador de Control Interno.

El período de vigencia de los miembros del Comité corresponde al tiempo de ocupación de los cargos mencionados.

El Comité de Conducta se reunirá cada seis meses. No obstante, podrá reunirse de manera extraordinaria cuando las necesidades de la Corporación lo requieran.

Funciones y Atribuciones del Comité de Conducta

1. Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de la Corporación.
2. Apoyar al Consejo Directivo en sus funciones de resolución de conflictos de interés.
3. Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la entidad contenidos en el Código de Conducta y de Buen Gobierno a todos los colaboradores y grupos de interés de la Corporación.
4. Crear y apoyar las actividades para la actualización del Código de Conducta y de Buen Gobierno, en lo relacionado con temas de Conducta, cuando así se necesite.

Realizar seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia, que se determinan en el presente Código cuando sea reportado un caso de incumplimiento de este.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Administración del Código de Conducta

La administración de este documento estará a cargo del Comité de Conducta bajo el liderazgo de la Coordinación de Planeación de Negocio de Salud.

Actualización del Código de Conducta

La revisión y actualización del Código de Conducta se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la EPS o normativos así lo ameriten.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



TÍTULO II. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Presentación

El gobierno organizacional corporativo se define como el conjunto de normas, prácticas, principios éticos, elementos de cultura y órganos internos a través del cual se dirige, controla y diseña el programa de la EPS Delagente, basados en los pilares del buen gobierno, cuyo compendio constituye el objetivo del presente Código de Buen Gobierno organizacional, permitiendo relaciones armónicas, ecuanímenes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la experiencia y accionar de la EPS Delagente, como lo es el Estado, los afiliados, colaboradores, usuarios, proveedores y comunidad en general de un instrumento ágil que permita el cumplimiento del objeto social de la organización, desarrollado a través de su marco estratégico dentro de la más estricta sujeción a los principios universales y valores institucionales y a la propuesta Conducta que la caracteriza.

El objetivo de este Código de Buen Gobierno Organizacional es generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con la EPS Delagente, en razón de que el desarrollo de sus objetivos sociales está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, lo que garantiza su existencia, manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado hacia los grupos de interés; y a su alta vocación por la responsabilidad social al cumplimiento de sus objetivos sociales con eficiencia y responsabilidad empresarial. También pretende fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de un buen gobierno.

El Código de Buen Gobierno Organizacional será objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivos y trabajadores a través de los medios de difusión con que cuenta la Organización.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Alcance

Toda la información que de manera (directa o indirecta) se propone y compone el Código de Buen Gobierno de la EPS Delagente, es aplicable a toda la organización y de cumplimiento para todos los niveles jerárquicos independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen en la organización.

Aplicación

La aplicación de este Código de Buen Gobierno es responsabilidad de todos los colaboradores y especialmente de la Dirección General, Directores y Gerentes, quienes deberán velar por su cumplimiento y correcta aplicación de todo el personal, sin excepción. Por lo tanto, cualquier trabajador que tenga información o conocimiento sobre la violación de alguna de las disposiciones del presente Código, tendrá la facultad y el derecho de comunicarlo al Comité de Ética.

CAPÍTULO 1: EPS DELAGENTE Y SU GOBIERNO

Estructura Organizacional

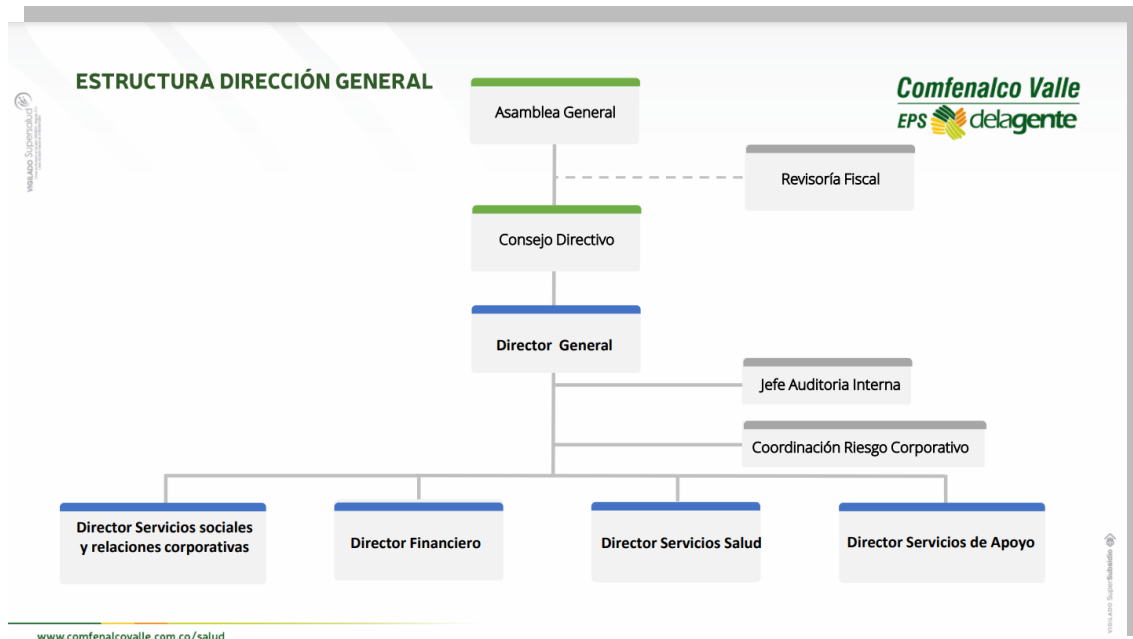
La Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca COMFENALCO VALLE DELAGENTE y su Programa de Aseguramiento en Salud EPS Delagente, estará dirigida y administrada por los siguientes órganos:

- a) Asamblea General de Afiliados.
- b) Consejo Directivo
- c) Dirección Administrativa y/o Dirección General

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Estructura Funcional



1. Asamblea General de Afiliados.

La Asamblea General de Afiliados es la autoridad suprema de la Corporación. Está conformada por la reunión de los empleadores, miembros o afiliados hábiles o de sus representantes debidamente acreditados. Sus funciones están reguladas en el artículo 16 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE. Se debe reunir ordinariamente por lo menos una vez al año, durante el primer semestre en fecha y hora indicada por el Consejo Directivo y la asistencia del 25% del total de los afiliados hábiles y se encuentra regulado en el artículo 11 de los estatutos de la corporación y las reuniones extraordinarias se realizarán por convocatoria que haga el Consejo Directivo, Director Administrativo, Revisor Fiscal o por solicitud escrita de un número plural de afiliados que represente por los menos una cuarta parte del total de los miembros hábiles de la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



2. Consejo Directivo.

Está integrado por 10 miembros principales y 10 miembros suplentes, de los cuales cinco (5) son representantes de empleadores afiliados a la Caja con sus respectivo suplentes quienes son elegidos y designados por la Asamblea General de Afiliados por sistema de cociente electoral; y cinco (5) representantes de los trabajadores afiliados a la Corporación con sus respectivos suplentes quienes son designados por el Ministerio de Trabajo en la forma legal y reglamentaria vigente, por un periodo de seis (6) años. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 24 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

El Consejo Directivo se debe reunir por lo menos una vez al mes y el quórum mínimo son 6 de los miembros principales o en su defecto los suplentes; esto se encuentra regulado en el artículo 21 de los estatutos de la Corporación.

Perfil de los miembros del Consejo Directivo.

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

- Tener reconocidas calidades morales y éticas.
- Tener vocación de servicio, ser humilde, tolerante, controlado y empático en sus relaciones interpersonales.
- Tener liderazgo, ser recursivo, creativo y dispuesto a ofrecer alternativas de solución.
- Poseer habilidades sociales que propicien comunicación y contribuyan a mantener y mejorar el clima organizacional.
- No pertenecer a otro Consejo Directivo de Caja de Compensación Familiar.

Responsabilidades de los miembros del Consejo Directivo

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



No obstante que los miembros del Consejo Directivo deben actuar colectivamente, tienen las siguientes responsabilidades individuales:

- Abstenerse de actuar individualmente o de manifestar comentario alguno a los funcionarios de la entidad, debiendo para tales efectos actuar solo a través del Consejo Directivo o del Director General.
- 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 políticas y normas, la situación administrativa y financiera de la Corporación y las decisiones adoptadas a la fecha.
- Conducirse con juicio independiente, garantizando el derecho y trato equitativo de los afiliados y clientes, obrando de buena fe, con lealtad y la diligencia del buen hombre de negocios.
- 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 estas.

3. Director General

Es el Representante Legal de la Corporación y a su cargo está la administración directa de la misma. Es designado por el Consejo Directivo. Sus funciones se encuentran reguladas en el artículo 28 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

No obstante, el Director General en materia de Buen Gobierno debe:

- Cumplir, hacer cumplir y difundir adecuadamente el Código de Buen Gobierno.
- Implementar los programas de información a los afiliados y clientes, los mecanismos que permitan la adecuada atención de sus intereses y la designación de los

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



funcionarios encargados de tal labor; así como el sistema de atención de las reclamaciones que formulen los afiliados y clientes.

- Suministrar información oportuna, completa y veraz sobre las políticas y normas, la situación administrativa y financiera y sobre los riesgos inherentes a la actividad de la Corporación.
- Cumplir ante las autoridades competentes y legítimamente constituidas, con todas las obligaciones legales y estatutarias.
- Cumplir con las demás obligaciones establecidas en la normatividad vigente.

Restricciones para el Director General

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

4. Directivos de la EPS Delagente

Se consideran directivos de la EPS Delagente todos aquellos funcionarios que tengan cargo de Directores, Gerentes y Jefes. Por consiguiente, lideran o coordinan procesos corporativos y equipos de trabajo para el logro de los objetivos esperados por la Organización.

Facultades, Atribuciones y Responsabilidades de los Directivos de la EPS Delagente

Los Directivos de la EPS Delagente, sin perjuicio de su compromiso de trabajo en equipo, deben cumplir con las responsabilidades inherentes a sus cargos y a los procesos que lideran y en especial con las siguientes:

Ejecutar todas las actividades correspondientes al cumplimiento de los indicadores de sus procesos, interrelacionándose con los que lideran otros procesos, con el propósito final de

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



lograr los objetivos de la organización de conformidad con lo previsto en las leyes, los estatutos y el presente Código de Buen Gobierno Organizacional.

- Aplicar el liderazgo mediante el ejemplo en donde se evidencie la coherencia en sus interrelaciones con su equipo de trabajo y el resto de la organización.
- Conformar sus equipos de trabajo, definiendo claramente roles, responsabilidades y objetivos a alcanzar.
- Facultar, educar y entrenar a los funcionarios bajo su cargo para que tomen decisiones frente al cliente interno o externo en los momentos de verdad, proporcionándole las herramientas necesarias para el cumplimiento efectivo de su gestión.
- Mantener un excelente clima organizacional, identificando oportunidades de mejora que permitan generar planes de acción que incentiven el desempeño de su talento humano.
- Mantener una comunicación efectiva con su equipo de trabajo, que permita de una manera oportuna retroalimentar sobre los aspectos que requiere fortalecer o mantener para su adecuado desempeño.
- Diseñar e implementar controles que garanticen el uso adecuado de los recursos de la Corporación.
- Comunicar efectivamente, las normatividades vigentes, políticas, visión, misión, valores y objetivos y demás decisiones determinadas por la Corporación, haciendo seguimiento a su cumplimiento.
- Administrar efectivamente la información de sus procesos, fomentando una cultura de hechos y datos que propicie mejoramiento continuo orientado a satisfacer las necesidades de sus clientes.
- Propender por el mejoramiento continuo de sus procesos, a través del referenciación permanente con las mejores prácticas del entorno y analizando con su equipo de trabajo, alternativas innovadoras que mejoren la satisfacción y lealtad de los clientes.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Adoptar la voz del cliente como una oportunidad de mejora para monitorear e implementar acciones que conlleven al mejoramiento de sus procesos.
- Presentar al Comité de Dirección informes sobre la gestión y logros alcanzados, con base en los objetivos propuestos.
- Informar por escrito al Director de Salud de los conflictos de interés en que pudiere llegar a estar incurso el Directivo o cualquiera de sus colaboradores o integrantes de su equipo de trabajo.
- Procurar que él y su equipo de trabajo conozcan y cumplan las normas del Código de Buen Gobierno adoptadas por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO 2: COMITÉS INTERNOS - SALUD

El Consejo Directivo. creará los Comités que considere necesarios para que le colaboren en el análisis, evaluación y adopción de las políticas corporativas y demás temas en que se ocupe para el programa de salud EPS y aquellos que por ley le corresponde constituir, así:

- **Comité de Contraloría Interna:** apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la arquitectura de control de la entidad y del sistema de gestión de riesgos.

En el desarrollo de sus actividades, el Comité de Contraloría Interna deberá hacer especial énfasis en los procesos de atención al usuario, el sistema de peticiones, quejas y reclamaciones de la entidad, así como de la información ofrecida al afiliado y sus beneficiarios.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



El Comité de Contraloría Interna contará con la libertad para reportar sus hallazgos y revelarlos internamente y con las facilidades suficientes para mantener una comunicación directa y sin interferencias con el Consejo Directivo.

Ver detalle Funciones en Reglamento Interno Comité Contraloría Interna

- **Comité de Riesgos:** está encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la entidad.

Ver detalle Funciones en Reglamento Interno Comité Riesgos

- **Comité de Gobierno Organizacional:** está encargado de apoyar al Consejo Directivo en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, garantizar el acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, apoyar la evaluación anual del desempeño por parte del Consejo Directivo, de los órganos de gestión y control interno y apoyar el seguimiento de negociaciones con terceros.

El Comité de Gobierno Organizacional en ningún momento sustituye la responsabilidad que corresponde al Consejo Directivo y a la Alta Gerencia sobre la dirección estratégica del talento humano y su remuneración. En tal contexto, su responsabilidad quedará limitada a servir de apoyo al órgano directivo.

Ver detalle Funciones en Reglamento Interno Comité Gobierno Organizacional

- **Comité de Conducta:** realizar seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia, que se determinan en el Código de Conducta cuando sea reportado un caso de incumplimiento de este.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 3. COLABORADORES

El talento humano de la EPS Delagente, debe tener apertura a los cambios y asumirlos como retos y oportunidades de crecimiento personal y profesional. Ser comprometido, recursivo, tener criterio para discernir objetivamente en la toma de decisiones. Tener vocación y actitud de servicio. Tener iniciativa y creatividad. Manejar excelentes relaciones interpersonales que contribuyan a mantener y mejorar el clima organizacional. Tener una actitud de valoración y estima de sí y por los demás.

Selección del personal

El proceso de selección del personal se hará de acuerdo con las políticas, principios y valores corporativos; el área de Gestión Humana construye en conjunto con cada gerencia, la descripción de los cargos de la organización, la cual incluye las respectivas responsabilidades y las competencias asociadas al cargo.

Para ingresar a la Organización se exigirá que el personal cuente con las capacidades humanas, con los conocimientos, habilidades y destrezas que exige el cargo que se va a desempeñar, bajo los más estrictos controles de selección.

Por ningún motivo y en ningún proceso se realizará distinción basada en raza, religión, sexo, nacionalidad, discapacidad, edad o cualquier otra situación similar.

No se tendrán en cuenta hojas de vida de candidatos que tengan parentesco con colaboradores activos de la EPS Delagente, hasta el cuarto grado de consanguinidad (padres, hijos, abuelos, nietos, hermanos, tíos, sobrinos o primos hermanos), hasta segundo de afinidad (suegros, hijastros, yernos, nueras, cuñados) y primero civil (padres o hijos

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



adoptivos). Así mismo, tampoco se tienen en cuenta hojas de vida que representen conflicto de interés para la Corporación.

Seguimiento a la efectividad en el desempeño

Todo trabajador que ingresa a laborar en la EPS Delagente debe participar en el proceso de inducción al personal el cual tiene como objetivo “Facilitar la adaptación del nuevo colaborador a la organización mediante el suministro de información básica de la EPS Delagente enfatizando en normas, valores y comportamientos esperados”. Durante el proceso de inducción, todos los colaboradores serán capacitados sobre este Código de Conducta y Buen Gobierno.

Criterios de remuneración

Como criterio, para establecer la remuneración o compensación del personal de la EPS, se emplea un escalafón salarial, el cual se ha construido con base en el nivel de responsabilidad de cada cargo.

Capacitación del personal y espacios participativos

Con el objetivo de mejorar las competencias de los colaboradores la EPS Delagente tiene como propósito hacia el futuro apoyar los procesos de capacitación y entrenamiento de los colaboradores en:

1. Aprendizaje continuo
2. Desarrollo de competencias
3. Impacto en los objetivos del área
4. Clima laboral.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 4: DE LOS USUARIOS

En la EPS Delagente la prioridad es brindar un servicio superior a todos los pacientes y sus familias priorizando aquellos que se encuentran en grupos vulnerables y personas en situación de discapacidad. El trato y tiempo de respuesta no tendrán discriminación por género, condición sexual, raza, religión, credo, estado de salud, creencias políticas o condición socioeconómica. La atención a los usuarios será de igual forma un modelo integral de atención al cliente que opera de manera oportuna y sistemática, interrelacionando diferentes áreas para satisfacer a nuestros usuarios. Es política de la Organización atender de inmediato cualquier requerimiento de nuestros usuarios y usar todas las herramientas tecnológicas disponibles que son el soporte para la información que el usuario necesite.

PUNTOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE, PAC

La EPS tiene dispuestos puntos de atención al cliente en los cuales se cuenta con personal capacitado y dispuesto a brindar información y orientación al cliente de manera continua y efectiva.

CAPÍTULO 5: GRUPOS DE INTERÉS

Son aquellas personas, grupos o entidades sobre las cuales tiene influencia o puede tener la EPS en su actividad. Se consideran grupos de interés. Usuarios, Organismos de Control, Colaboradores y sus familias, Proveedores y Comunidad en general I

Nuestro compromiso con los grupos de interés de la EPS DELAGENTE

Frente al Público: La EPS Delagente realizará la publicación, programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas anual según lo establecido en el

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Numeral 3 del Capítulo II del Título VII “Protección al Usuario y Participación Ciudadana” de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, en la que dará información sobre la gestión adelantada en la prestación del servicio de salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos.

CON LOS USUARIOS, PACIENTES Y SUS FAMILIAS

- Brindar servicios con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los usuarios de la EPS y orientarlos permanentemente en el propósito de aprovechar de la mejor manera dichos servicios, además de mantener con ellos canales de comunicación eficaces.
- Gestionar eficiente y transparentemente los recursos derivados de los aportes a la seguridad social a través de planes y programas en beneficio de la salud y la calidad de vida de los pacientes y sus familias.
- Cumplir con la promesa básica de valor a nuestros pacientes y sus familias.
- Trato digno, cálido y respetuoso.
- Hacer uso responsable de la información contenida en la base de datos de los usuarios, guardando confidencialidad.
- Escuchar la voz del cliente, de tal manera que nos permita identificar las oportunidades de mejora y corregirlas.
- Brindar programas y servicios orientados a mejorar la calidad de vida de nuestra población afiliada.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CON LOS COLABORADORES

- Promover entre nuestros colaboradores, el bienestar y las oportunidades de crecimiento personal y laboral, manteniendo un buen clima laboral y desarrollando equipos de alto desempeño.
- Promover al interior una cultura organizacional enmarcada en principios y valores éticos y morales donde prime la institucionalidad y su normal funcionamiento.
- Socializar entre los colaboradores los objetivos estratégicos permitiendo el entendimiento y garantizando la alineación de los diferentes niveles a través del trabajo en equipo
- Respetar y garantizar el cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Establecer políticas y herramientas que permitan evaluar el desempeño del personal, con el fin de generar planes de desarrollo que mejoren las competencias laborales de los colaboradores, incrementando su desarrollo profesional.
- Establecer esquemas de remuneración acordes con el mercado.
- Establecer mecanismos y políticas de medición que garanticen el bienestar laboral y el trabajo en condiciones seguras.
- Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador y su familia a través de planes y programas que satisfagan las necesidades básicas.
- Incluir cláusulas de confidencialidad de la información.

CON LOS PROVEEDORES Y ALIADOS

- Construir relaciones equitativas fundamentadas en principios éticos, valores corporativos y atributos de calidad y una permanente comunicación sobre las necesidades y expectativas de la Organización donde los principios generales son calidad, transparencia y cumplimiento.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- La EPS Delagente establece políticas de selección, evaluación y retroalimentación a los proveedores.
- Establecer políticas de comunicación que garanticen el acceso equitativo de proveedores y aliados.
- Cancelar oportunamente las obligaciones adquiridas, para que estos a su vez desarrollen eficientemente su labor en el mercado y responder a su vez con sus responsabilidades laborales y sociales.
- Cumplir frente a ellos los compromisos de compra en condiciones estables del mercado.
- Establecer mecanismos para la prevención del uso de sobornos, prácticas desleales tales como: la difamación, la manipulación de los precios y la celebración de pactos ilícitos.
- Confidencialidad de la información.
- Establecer alianzas estratégicas con el fin de diversificar el portafolio que beneficie a la población afiliada y genere a la EPS una relación costo-beneficio.
- Establecer relaciones de largo plazo que generen mutuo beneficio con nuestros socios, proveedores y aliados.
- Trato respetuoso, honesto y amable.

CON LA COMUNIDAD EN GENERAL

- Participar en el diseño y la ejecución de programas que beneficien a la comunidad y que estén relacionados con nuestra visión, todo ello enmarcado en una política de sostenibilidad.
- Generar un desarrollo sostenible preservando el medio ambiente a fin de minimizar el impacto directo de sus actividades dando cumplimiento a las normas y regulaciones vigentes estableciendo mecanismos que contribuyan a la conservación del planeta.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- Desarrollar proyectos para la comunidad de manera articulada con los entes gubernamentales y de participación comunitaria.
- Contratar y prestar servicios de manera correcta, responsable y transparente.
- Brindar oportunidades de desarrollo laboral.
- Propiciar espacios para la participación de la comunidad en pro del diseño para proyectos de impacto social.
- Mantener relaciones de mutuo beneficio con las autoridades civiles, religiosas y militares.
- Participar activamente en la formulación de propuestas reglamentarias que impacten en nuestra área de influencia a través de las diferentes agremiaciones.

CAPÍTULO 6: DE LOS RIESGOS

Políticas Generales del Sistema de Gestión de Riesgos

- **Políticas Generales del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos**

Las políticas del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos de la EPS Delagente se adoptan para permitir el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento de la entidad, establece los lineamientos básicos para el control y gestión de los riesgos con el objetivo de evitar o mitigar la ocurrencia de eventos que impacten negativamente los objetivos organizacionales, de conformidad con la misión, visión y la planeación estratégica de la Corporación que orienten la actuación de la entidad, sus empleados y sus socios.

El sistema de gestión de riesgos diseñado e implementado de acuerdo a la normatividad legal vigente y las directrices institucionales permitirá a la Corporación la consecución de decisiones adecuadas y oportunas, conforme al apetito de riesgo y niveles de tolerancia de riesgos establecidos, podrá definir acciones correctivas a tiempo, dirigidas a evitar Pérdidas en los resultados en salud, y financieros de la Corporación, la satisfacción de los usuarios y

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



la generación de valor, mediante la identificación, evaluación, medición, control y monitoreo eficaz como mínimo de los riesgos prioritarios.

Políticas Generales:

1. El Consejo Directivo en apoyo del área de Riesgo Corporativo y el Comité de Riesgos y Auditoría Interna, serán los encargados de aprobar las políticas de la entidad en materia de administración de riesgos que pueden afectar el logro de los objetivos estratégicos de la Corporación.
2. La EPS Delagente diseña su planeación estratégica a partir de la gestión integral de riesgos para obtener ventajas competitivas y el logro de los objetivos propuestos.
3. El Sistema de Gestión de Riesgos promueve la gestión del riesgo estratégico a partir del análisis de las amenazas y oportunidades del entorno, así como de las capacidades internas como elemento diferenciador para garantizar la sostenibilidad de la Corporación.
4. La EPS Delagente establece un Sistema de Control Interno bajo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión aplicable a todos los niveles de la Corporación y así garantizar un mejoramiento continuo.
5. La EPS Delagente establece un Manual del Sistema de Control Interno, en el cual se instauran las pautas sobre la estructura de Control Interno de la Corporación.
6. El área de Riesgo Corporativo socializará a todos sus colaboradores en su instancia de creación y ante cualquier modificación las Políticas del Sistema de Gestión de Riesgos, quienes tendrán la responsabilidad de adoptarlas y cumplirlas, en particular aquellos en los cuales recaigan responsabilidades para su implementación y mantenimiento.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04




7. El Consejo Directivo establece un Código de Ética y Buen Gobierno ajustado al nuevo Modelo de Gobernanza Estratégica Prospectiva implementado por la Corporación y a la normatividad vigente para su programa de salud EPS, en la cual se define el compendio normativo de la conducta que están obligados a adoptar todos los colaboradores de la Corporación en el desarrollo de su trabajo y al cual se acoge el Sistema de Gestión de Riesgos.
8. El área de Riesgo Corporativo y los líderes de los subsistemas de administración de riesgos, según aplique, propone al Comité de Riesgos y Auditoría la documentación interna y externa necesaria para la adecuada gestión de los riesgos que impactan a la Corporación.
9. El área de Riesgo Corporativo promueve la optimización de los riesgos dentro de los criterios de apetito y tolerancia al riesgo establecidos por la Corporación.
10. El área de Riesgo Corporativo en apoyo de la alta Gerencia identifica los factores y actores (usuarios, clientes y/o contrapartes, socios, trabajadores, empleados, proveedores, entre otros) tanto externos como internos, que puedan afectar los objetivos de una adecuada implementación del Sistema de Gestión de Riesgos en la Corporación, y de esta manera poderlos trabajar de forma independiente.
11. Comfenalco Valle EPS monitorea a través del Comité de Riesgos trimestralmente los riesgos actuales y emergentes y los gestiona con los líderes de los subsistemas, con el fin de construir iniciativas para su tratamiento, así como el cumplimiento de las políticas establecidas.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



12. El Área de Riesgo Corporativo promueve y asesora a los líderes de los subsistemas de administración de riesgos en la revisión como mínimo una vez al año, las Políticas del Sistema de Gestión de Riesgos con las que se ajuste en todo momento a las condiciones particulares de la entidad y a las del sector en general.
13. Gobierno de Información establece una Política de Tratamiento y Seguridad de la información, la cual insta las reglas y principios para brindar protección en el tratamiento y seguridad de la información de sus afiliados y usuarios.
14. La EPS Delagente Provee información de manera oportuna, veraz, comprensible y completa, de forma que apoye y permita la toma de decisiones, así como la adecuada administración de los riesgos.
15. El Área de Riesgo Corporativo, presentará cuando menos de forma semestral a los administradores y anualmente al Consejo Directivo un informe escrito en el cual se exponga el resultado de la gestión de riesgos de la Corporación.
16. El Área de Riesgo Corporativo, como participe en la gestión y monitoreo del Sistema de Gestión de Riesgos, debe guardar total independencia funcional y administrativa frente a las demás áreas, evitando así conflictos de interés. Así mismo es la responsable de diseñar metodologías y herramientas para la gestión de riesgos y de desarrollar estrategias para garantizar su aplicación en la Organización.
17. El Comité de Riesgos y Auditoría Interna es el encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la entidad.
18. El Comité de Riesgos y Auditoría Interna en apoyo del área de Riesgo Corporativo diseña, programa y coordina planes de divulgación y capacitación como mínimo una

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



vez al año a todas las áreas y funcionarios de la Corporación y con mayor énfasis a las áreas involucradas en la gestión de riesgos, sobre las políticas, procedimientos, herramientas y controles adoptados por parte de la Corporación.

19. La EPS Delagente dispone de equipos de cómputo, software estadístico, transaccional, aplicativos y una bodega de datos que soportan la operación del negocio, así como herramientas de escritorio y recurso humano que ayudan a la generación de información para administrar y gestionar el Sistema de Gestión de Riesgo.

20. De acuerdo con la normatividad vigente, se establecen las siguientes inhabilidades aplicables a los líderes administradores del sistema general y los subsistemas de riesgos.

- a. SARLAFT/ FPADM: El oficial de cumplimiento no podrá pertenecer a ningún órgano de control ni a las áreas directamente relacionadas con las actividades previstas en el objeto social principal que hacen parte del máximo órgano social. (Circular externa 009 de 2016).
- b. SAR (Liquidez, Mercado de Capitales y Crédito): garantizar que como mínimo las actividades de control del cumplimiento de los límites de los riesgos económicos y financieros prioritarios sean llevadas a cabo por un área funcional diferente al área de tesorería. (Circular externa 004 de 2018).

Anexo Política Sistema Gestión de Riesgos EPS Delagente.

- **Política Seguridad y Salud en el Trabajo**

En EPS Delagente, estamos comprometidos a desarrollar las mejores prácticas, tendientes a renovar continuamente los estándares de seguridad y a continuar promoviendo la salud como parte de nuestra cultura organizacional, minimizando y controlando los riesgos presentes en la organización, los cuales se encuentran identificados en la Matriz de Peligros y Valoración de los Riesgos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



En todos los niveles de la organización estamos comprometidos con el autocuidado y la seguridad como parte integral de nuestras responsabilidades. Esto incluye otras partes interesadas tales como las empresas afiliadas, contratistas, visitantes y las comunidades vecinas. EPS Delagente asegura el cumplimiento de la normatividad legal vigente, la mejora continua, en la gestión y desempeño del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

Anexo Política Seguridad y Salud en el Trabajo EPS Delagente

CAPÍTULO 7: CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA EPS

- **Control Interno**

Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud – EPS Delagente cuenta con un Sistema de Control Interno (SCI) en el cual se encuentran enmarcada las actividades, políticas, normas, registros, procedimientos y métodos, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a la Corporación, en cumplimiento con lo dispuesto en la Circular Externa No 023 de 2010 de la Superintendencia de Subsidio Familiar y Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Los siguientes son los principios que constituyen las condiciones imprescindibles que garantizan la efectividad del Sistema de Control Interno de la Corporación:

- **Autocontrol:** es la capacidad de todos y cada uno de los colaboradores de la Corporación, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



- **Autogestión:** apunta a la capacidad de la Corporación para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.
- **Autorregulación:** la capacidad de la Corporación para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI dentro del marco de las disposiciones aplicables.

El Sistema de Control Interno se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes:

Ambiente de Control

Comprende la definición del direccionamiento estratégico, estructura organizacional, división del trabajo, asignación de responsabilidades, segregación de funciones, valores éticos y de conducta, pautas de resolución de conflictos, órganos de control, estilo de dirección y políticas de riesgos que se esperan cumplan todas las partes interesadas de la Corporación.

Evaluación de Riesgos

La Corporación considera la Gestión del Riesgo como parte fundamental en su estructura para la toma de decisiones estratégicas que conlleven al logro de los objetivos de la organización y establece la metodología para la identificación, evaluación, control y mitigación de los riesgos para cada uno de los subsistemas de Administración de Riesgos (SAR) conforme a la normatividad. Es así como a través del análisis de diversos factores se identifican los acontecimientos con impacto negativo que pueden representar riesgos y eventos con impacto positivo que representan oportunidades para la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Actividades de Control

La Corporación diseña las políticas y procedimientos que ayudan a que las normas se ejecuten con una seguridad razonable, para enfrentar de forma eficaz los riesgos con impacto potencial en los objetivos estratégicos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la Corporación, en las diferentes etapas de los procesos de negocio y en el entorno tecnológico, y sirven como mecanismos para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Información y Comunicación


Todas las áreas operativas, administrativas y financieras de la Corporación identifican, capturan e intercambian información de manera íntegra y oportuna con base en la normatividad aplicable.

La comunicación debe circular en varias direcciones lo que conduce a la necesidad de establecer estrategias comunicativas concretas, que incidan en los flujos de comunicación descendente, ascendente y transversal.

Supervisión y Monitoreo

Es el proceso para verificar la calidad de desempeño del Sistema de Control Interno en el tiempo. Se realiza por medio de actividades de monitoreo continuo, es decir, actividades de dirección y supervisión. Adicionalmente se ejecutan evaluaciones separadas para monitoreo de riesgos y eficacia de los procedimientos por parte de Auditoría Interna a través de pruebas periódicas de control, con el fin de verificar que no se presenten desviaciones en la ejecución de los procesos.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



Anexo Manual Sistema de Control Interno – Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud EPS Delagente

- **Control Externo – Revisor Fiscal**

El revisor fiscal es designado por la Asamblea General Ordinaria de Afiliados y clientes para períodos de cuatro (4) años.

El revisor fiscal, con base en un esquema de análisis constructivo e independencia de acción y criterio, cumple la misión de dar seguridad a los afiliados y clientes, a la administración de la Corporación y al Estado, sobre el cumplimiento de las normas legales, estatutarias y administrativas, velando por la adecuada protección, aprovechamiento y conservación de los activos de la Corporación, a través de acciones permanentes de control, análisis, vigilancia e inspección, desarrolladas sobre sus operaciones, en las fases de planeación y ejecución. Sus funciones están reguladas en el Artículo 29 de los estatutos de COMFENALCO VALLE DELAGENTE.

Régimen de Inspección, Vigilancia y Control

Corresponde a la Superintendencia del Subsidio Familiar, frente a los recursos que administran las Cajas de Compensación Familiar y a la Superintendencia Nacional de Salud frente a los recursos que administran las Entidades Promotoras de Salud (EPS), la inspección, vigilancia y control, de conformidad a lo preceptuado en la Ley 21 de 1982, Ley 100 de 1993 y Ley 789 del 2002 y demás normas concordantes y reglamentarias.

La Corporación estará sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia de Industria y Comercio en materia de competencia y protección al consumidor, así como

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



por las entidades que por Ley tengan estas atribuciones respecto de las Cajas de Compensación Familiar y sus programas de salud.

La vigilancia se adelantará conforme a lo previsto en las leyes 155 de 1959 y 256 de 1996 y el Decreto Ley 2153 de 1992 y demás normas que los reglamenten o modifiquen.

CAPITULO 8: REGIMEN DE TRANSPARENCIA

Tiene como finalidad propiciar una competencia sana de la EPS Delagente frente a sus competidores, en donde la calidad de los servicios de salud que prestamos sea la única razón por la cual las empresas, afiliados y usuarios nos prefieran y garanticemos así, su permanencia y fidelidad con la EPS. En este orden de ideas, el Régimen de Transparencia define lineamientos para garantizar que el proceso de afiliación a las EPS, como el otorgamiento de los servicios de las mismas, no esté determinado por la capacidad económica de los afiliados y usuarios. Prohíbe también la realización de prácticas indebidas conducentes a sostener la afiliación de los pacientes y sus familias, con prebendas diferentes a los servicios de salud propios de la Caja o el favorecimiento con servicios que no se otorguen a los afiliados en igualdad de condiciones.

CAPÍTULO 9. MANUAL CONTRATACIÓN

Comfenalco Valle Delagente y su Programa de Aseguramiento en Salud – EPS Delagente cuenta con un manual debidamente aprobado por el Consejo Directivo, el cual es un documento que tiene por objeto definir las directrices y estándares que regirán la contratación del Programa de Aseguramiento en Salud – EPS Delagente, asegurando la transparencia en la gestión que realicen sus trabajadores, la efectividad en el cumplimiento y ejecución de las obligaciones contractuales y demás obligaciones contractuales en los que la Corporación actúe, buscando de manera general el cumplimiento de los fines y objetivos de la Corporación.

CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	
Macroproceso: Direccionamiento Estratégico	Proceso: Planeación Estratégica
Subproceso: N/A	
Nombre del Documento: Código de Ética y Buen Gobierno Comfenalco Valle delagente	Cód.: CDO-DES-PLE-01
Responsable: Comité de Ética	Fecha de actualización: 25/08/2022 Versión: 04



CAPÍTULO 10: VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL

El Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional del programa de salud EPS Delagente fue aprobado por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Comfenalco Valle Delagente mediante acta No 634 del 24 de mayo de 2018 y entra en vigencia a partir de su aprobación y publicación en la página WEB de Comfenalco Valle Delagente.

DIVULGACION DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Este Código de Conducta y Buen Gobierno Organizacional, se divulgará en la página WEB de Comfenalco Valle Delagente.

ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La revisión y actualización del Código de Conducta y Buen Gobierno organizacional se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la corporación o normativos así lo ameriten.

Santiago de Cali, 26 de julio de 2022.

**CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL VALLE DEL CAUCA COMFENALCO VALLE
DELAGENTE.**

PROGRAMA DE SALUD EPS DELAGENTE

FELICE JESÚS GRIMOLDI REBOLLEDO

Director General