

**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 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.

De esta manera, la siguiente política de relacionamiento con los grupos de interés de la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente y del Programa de Salud EPS Delagente, expone los conceptos básicos que se han considerado para establecer y mejorar dicha relación y que permiten 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.

En Comfenalco Valle Delagente hemos identificado que uno de los mayores retos que enfrenta actualmente el Sistema de Subsidio Familiar Colombiano y el Sistema General de Seguridad Social en Salud, es el de continuar siendo el brazo social y aliado estratégico del Gobierno Nacional y Departamental en la ejecución de políticas sociales durante la etapa del posconflicto y pospandemia.

Lo anterior enfoca nuestros esfuerzos en ampliar la cobertura de los servicios en los municipios del Valle del Cauca en donde hacemos presencia, pero también especialmente en las zonas rurales del país donde hay mayor demanda de educación, vivienda, recreación, empleo, cultura y salud, con beneficios que aporten a garantizar la seguridad social de las familias que retornan a sus territorios, y que se vieron afectadas por la pandemia de la COVID-19.

Por esta razón, nos orientamos a desarrollar una **estrategia competitiva** donde ofrecemos a nuestra población afiliada, empresas, trabajadores y sus familias, excelentes servicios, entregando buenas experiencias, aumentando su satisfacción y estableciendo relaciones de largo plazo y de permanencia.

Propósito superior organizacional

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

Objetivo general

Fortalecer las relaciones con los grupos de interés identificados por la Caja de Compensación Familiar Comfenalco Valle Delagente y por el Programa de Salud EPS Delagente, con el propósito de consolidar el Sistema de Subsidio Familiar y el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de la prestación de servicios de alto impacto social, compartiendo objetivos organizacionales que de manera conjunta contribuyan a mejorar la sostenibilidad de nuestro entorno y a posicionar la reputación corporativa.

Objetivos específicos

Los objetivos puntuales para desarrollar la gestión de relacionamiento con los grupos de interés, son:

- Establecer y fortalecer relaciones estratégicas orientadas a posicionar los servicios sociales que brinda la Caja de Compensación Familiar y el Programa de Salud EPS Delagente, para el bienestar y crecimiento de la sociedad.
- Aportar en la consolidación de decisiones corporativas que potencialicen la prestación de los servicios sociales y de salud, de acuerdo con el grupo de interés con el que se establecerá el diálogo.
- Construir aprendizajes conjuntos para el beneficio de los grupos de interés.
- Establecer alianzas entre la corporación y los grupos de interés, que estén en sintonía con la estrategia corporativa.
- Consolidar y blindar la reputación corporativa.
- Gestionar adecuada y efectivamente los riesgos y oportunidades que se generan de la relación sostenida con los grupos interés.
- Participar activamente en la construcción de políticas públicas que beneficien el interés común y desde las cuales la corporación pueda cumplir con la prestación de sus servicios sociales.
- Ser una organización referente para el Sistema del Subsidio Familiar y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en la gestión del relacionamiento con sus grupos de interés.

Grupos de Interés

Para desarrollar una gestión responsable de los grupos de interés, en Comfenalco Valle Delagente estamos abiertos a los cambios constantes que se presentan en el Sistema del Subsidio Familiar, el Sistema General de Seguridad Social en Salud y su entorno.

De esta manera presentamos en nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, las vocaciones corporativas y las buenas practicas que corresponden a todos aquellos valores agregados que constituyen el compromiso de la corporación con los grupos de interés identificados y descritos a continuación, para construir una plataforma sobre la cual se fundamenten las interacciones de todos los colaboradores de la Caja de Compensación Familiar y del Programa de Salud EPS Delagente frente a los grupos de interés.

Es así como se han definido los siguientes grupos de interés integrados por otros actores, los cuales se revisarán periódicamente de acuerdo con los intereses de la corporación.

- Comunidad en general.
- Trabajadores y familias afiliadas a la Caja de Compensación Familiar.
- Usuarios y familias afiliadas al programa de Salud EPS.
- Organismos de Control.
- Colaboradores y sus familias.
- Proveedores.

Directrices

- El relacionamiento con los grupos de interés es un proceso que se construye día a día, pero su proyección y consolidación es a largo plazo; es así como las estrategias y acciones de comunicación o interacción que se adelanten con los grupos de interés de Comfenalco Valle Delagente, estarán desarrolladas bajo los principios éticos y compromisos adquiridos con los grupos de interés descritos en el Código de Ética y Buen Gobierno.
- La comunicación que se genere con los grupos de interés desde los diversos servicios de la corporación deberá tener en cuenta el enfoque de la misma bajo los criterios de comunicación de calidad, oportuna, veraz, confiable, objetiva e incluyente. Además, deberá fomentar el acercamiento, la colaboración mutua y el trabajo en equipo en beneficio de la sociedad.

- De acuerdo con 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, Mercadeo de los Servicios y las que aplique para el negocio salud, las cuales entregarán su aporte en el contenido y tono del mensaje dirigido a los grupos de interés.
- Comfenalco Valle Delagente dispondrá de los recursos y estrategias necesarias para dar respuesta oportuna y efectiva a los afiliados y usuarios que presenten insatisfacción o inconformidad a través de nuestros canales de atención por la prestación de los servicios.
- El pago indebido o remunerado sin justificación a personas especialistas en la gestión de las relaciones con los grupos de interés, se considera que va en contravía de los principios éticos que representan el comportamiento de la corporación. En caso de requerirse los servicios de un Agente o Asesor, éste deberá ser contratado de acuerdo con los lineamientos estipulados en el Manual de Contratación Corporativo.

Alcance y Áreas responsables de la implementación de la política

La presente política de relacionamiento con los grupos de interés involucra a todas las instancias como lo son el Consejo Directivo, Directores, Gerentes, Jefes, Coordinadores y colaboradores, quienes dentro de su rol desempeñan un relacionamiento directo con los grupos de interés. Por esta razón, la gestión debe estar fundamentada en los argumentos descritos en esta política.

Gobernabilidad

La presente política ha sido construida por las áreas de Asuntos Corporativos, Auditoría Interna y el proceso Planeación del Negocio Salud.

Socialización y actualización

La presente política se divulgará a los grupos de interés y se actualizará según los cambios organizacionales. La socialización se realizará a través de los medios corporativos internos y externos con los que cuenta la corporación.

Glosario

Grupos de Interés: “Todos aquellos grupos que se ven afectados directa e indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial”. Edward Freeman, creador de la teoría de los grupos de interés o Stakeholders.

La presente política fue aprobada por el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar del Valle del Cauca Comfenalco Valle Delagente, en reunión celebrada el 26 de julio del año 2022.

COMFENALCO VALLE DELAGENTE.