

INDICE



TÍTULO PRELIMINAR

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA CORPORACION

- II. ORGANIGRAMA
- III. PRINCIPIOS ÉTICOS
- IV. OBJETIVOS CORPORATIVOS
- V. VALORES CORPORATIVOS
- V.I. OBJETO SOCIAL

TÍTULO I. ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

- I. ADOPCIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
- II. OBJETO DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
- III. CONSTRUCCION CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO
- IV. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
- V. SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
- VI. SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA



TITULO II. LA CORPORACIÓN Y SU GOBIERNO

PARTE PRIMERA: ÓRGANO DE DIRECCIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Asamblea General de Afiliados

- I. Composición de la asamblea general de afiliados**
- II. Facultades y atribuciones de la asamblea general de afiliados**
- III. Reuniones de la asamblea general de afiliados**
- IV. Quórum y mayorías**
- V. Derecho al voto**

PARTE SEGUNDA: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

CAPÍTULO SEGUNDO: Consejo Directivo

- I. Composición del Consejo Directivo**
- II. Perfiles de Elección de los Miembros del Consejo Directivo**
- III. Elección y Período de los Miembros del Consejo Directivo**
- IV. Funciones y Atribuciones del Consejo Directivo**
- V. Responsabilidades de los Miembros del Consejo Directivo**
- VI. Honorarios de los Miembros del Consejo Directivo**
- VII. Evaluación de los Miembros del Consejo Directivo**

CAPÍTULO TERCERO: El Director Administrativo

- I. Elección del Director Administrativo**
- II. Funciones del Director Administrativo**
- III. Prohibiciones para el Director Administrativo**

- IV. Responsabilidades del Director Administrativo**
- V. Remuneración del Director Administrativo**
- VI. Evaluación del Director Administrativo**
- VII. Atribuciones de Control de Gestión del Director Administrativo**

CAPÍTULO CUARTO: Directivos de la Corporación

- I. Directivos de la Corporación**
- II. Facultades y Atribuciones de los Directivos de la Corporación**
- III. Remuneración de los Directivos de la Corporación**
- IV. Evaluación de los Directivos de la Corporación**
- V. Atribuciones de Control de Gestión de los Directivos de la Corporación**
- VI. Sistema de Evaluación de la Gestión y Desempeño de los Directivos**

TÍTULO III. COMITÉS ESPECIALES

PARTE PRIMERA: COMISIONES ESPECIALES DEL CONSEJO DIRECTIVO

PARTE SEGUNDA: COMITÉS INTERNOS

CAPITULO PRIMERO: Planteamiento General de los Comités Internos

- I. Comités Internos – Asesores Estratégicos del Director Administrativo**
- II. Miembros de los Comités Internos – Asesores Estratégicos del Director Administrativo**
- III. Reuniones de los Comités Internos**

CAPÍTULO SEGUNDO: Comité de Gestión Humana

- I. Funciones y Atribuciones del Comité de Gestión Humana**

CAPÍTULO TERCERO: Comité de Control de Gestión

- I. **Funciones y Atribuciones del Comité de Control de Gestión**

CAPÍTULO CUARTO: Comité Financiero

- I. **Funciones y Atribuciones del Comité Financiero**

CAPÍTULO QUINTO: Comité de Ética y Buen Gobierno

- I. **Funciones y Atribuciones del Comité de Ética y Buen Gobierno**

TÍTULO IV: EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Metodología de Selección del Personal

- I. **Selección del Personal**
- II. **Políticas Generales de Selección del Personal**
- III. **Vinculación Laboral a la Corporación.**

CAPÍTULO SEGUNDO: Gestión de Desempeño

CAPÍTULO TERCERO: Criterios de Remuneración

CAPÍTULO CUARTO: Programas de Capacitación del Personal

TÍTULO V. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Sistema de Gestión Ambiental

CAPÍTULO SEGUNDO: Política Anticorrupción

CAPÍTULO TERCERO: Política Anti-Piratería

CAPÍTULO CUARTO: Política Frente a las Demás Cajas

CAPÍTULO QUINTO: Política frente a la Comunidad

CAPÍTULO SEXTO: Política Frente a los Usuarios

CAPITULO SÉPTIMO: Política Frente a los Usuarios como Garantía a la Calidad de la Atención en Materia de Prestación de Servicios de Salud

- I. **Objetivos del Sistema de Atención al Afiliado**
- II. **Desarrollo del Sistema de Atención al Afiliado**

CAPÍTULO OCTAVO: Política Frente a los Proveedores

CAPÍTULO NOVENO: Política Calidad en la información

CAPÍTULO DECIMO: Política de Derechos Humanos

CAPÍTULO UNDÉCIMO: Política de Prevención de Lavado de Activos

CAPÍTULO DUODÉCIMO: Política de Regalos, donaciones y pagos especiales

CAPÍTULO DECIMOTERCERO: Política de viajes

TITULO VI. CÓDIGO DE ÉTICA

CAPÍTULO PRIMERO: Código de Ética, Conflictos de Interés e Inhabilidades e Incompatibilidades

- I. **Código de Ética**
 - a. **Políticas Para La Gestión Ética**
 - b. **Conflictos De Interés**
- II. **Colaboradores de la Corporación - Conflictos de Interés**
- III. **Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Interés**
- IV. **Inhabilidades e incompatibilidades de los órganos de gobierno**
- V. **Efectividad del Código Ético y Sanciones**
- VI. **Valoración del Clima Ético**

CAPÍTULO SEGUNDO: Conflictos de Interés Respecto de los Miembros del Consejo Directivo y Respecto de los Afiliados

CAPÍTULO TERCERO: Relaciones Comerciales

CAPÍTULO CUARTO: Autorregulación

TÍTULO VII. DE LOS AFILIADOS

CAPÍTULO PRIMERO: Derechos y Obligaciones de los Empleadores Afiliados

CAPÍTULO SEGUNDO: Derechos y Deberes de los Trabajadores Afiliados

CAPÍTULO TERCERO: Información a Empleadores Afiliados

CAPÍTULO CUARTO: Proceso de Gestión al Cliente

TÍTULO VIII. GRUPOS DE INTERÉS

TÍTULO IX. DE LOS RIESGOS

TÍTULO X. DE LA INFORMACION

CAPÍTULO PRIMERO: Principios de Información

I. Principios para el Tratamiento de los Datos Personales

CAPÍTULO SEGUNDO: E-Governance

CAPÍTULO TERCERO: Destinatarios de la Información

CAPÍTULO CUARTO: Uso de Información Privilegiada por los Grupos de Interés

TÍTULO XI. CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Control Interno de la Corporación

CAPÍTULO SEGUNDO: Control Externo – Revisoría Fiscal

- I. Elección del Revisor Fiscal**
- II. Inhabilidades e incompatibilidades del Revisor Fiscal**
- III. Funciones y Atribuciones del Revisor Fiscal**
- IV. Remuneración del Revisor Fiscal**
- V. Atribuciones de Control del Revisor Fiscal**

CAPÍTULO TERCERO: Entes de Control Externo de la Corporación

TITULO XII. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- I. Controversias frente a los Grupos de Interés
- II. Controversias al Interior de la Corporación.
- III. Solución de Controversias Derivadas del Gobierno Corporativo

TITULO XIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

CAPÍTULO PRIMERO: Vigencia del Código de Buen Gobierno

CAPÍTULO SEGUNDO: Divulgación del Código de Buen Gobierno

CAPÍTULO TERCERO: Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno*

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

El Consejo Directivo de la Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN

CONSIDERANDO:

Que la Ley 789 de 2002 Artículo 21, Parágrafo 2º dispuso que todas las Cajas de Compensación Familiar deberán constituir un Código de Buen Gobierno, de la siguiente forma:

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

Que los literales (h) y (d) del Artículo 40 de la Ley 1122 de 2007, dispusieron que se diera inicio y se ejecutaran procesos de elaboración del Código de Ética (Conducta) y del Código

Código de Buen Gobierno y de Ética

Caja Santandereana de subsidio Familiar "CAJASAN"

de Buen Gobierno que han de asumir los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia.

Que con el fin de fortalecer el cumplimiento a los lineamientos descritos en el pacto por la transparencia liderado por la Superintendencia del Subsidio Familiar, se procede con la actualización del presente Código.

Que es función del Consejo Directivo adoptar el Código de Ética y Buen Gobierno.

RESUELVE:

Adoptar el siguiente CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO para la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**:

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para los efectos de la comprensión de las diferentes normas que consagra el presente Código de Ética y Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras en él empleadas:

Corporación: Se denominará Corporación a la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**, dentro del presente documento.

Administradores: Los directivos de la Corporación, el Director Administrativo y miembros del Consejo Directivo.

Afiliados: Aquellas personas que se encuentran vinculadas a la Corporación. En este concepto general se entienden comprendidos los trabajadores afiliados, empleadores afiliados, los afiliados facultativos y los pensionados afiliados.

Afiliados facultativos: Son las personas, trabajadoras independientes o del sector informal, que no encontrándose dentro de las categorías de trabajadores beneficiarios, trabajadores afiliados o pensionados afiliados al régimen del Subsidio Familiar, se vinculen

Código de Buen Gobierno y de Ética
Caja Santandereana de subsidio Familiar “CAJASAN”

a la Corporación, por disposición de la ley para lograr el acceso a los a servicios sociales que ella presta.

AGA: Asamblea General de Empleadores Afiliados; máximo órgano corporativo.

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

Auditoria Externa: El examen de los estados financieros de una entidad por parte de un contador público independiente, efectuado bajo normas de auditoria generalmente aceptadas, con el propósito de dictaminar si tales estados financieros presentan razonablemente situación financiera a una fecha determinada, y los flujos de caja y el resultado de las operaciones de tal entidad por el período bajo examen y si tales estados

financieros fueron preparados de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados.

Auditoria Interna: Actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consultoría, concebida para agregar valor y mejorar los procesos y operaciones de la Corporación.

Código de Buen Gobierno: Conjunto de mecanismos e instrumentos de que disponen los administradores de la Corporación, para dar transparencia a las actuaciones de los órganos directivos y los funcionarios de la Corporación en todos sus niveles, maximizar su valor como organización, reconocer y hacer posible el ejercicio de sus derechos a los grupos de referencia y de interés.

Código de Ética: Conjunto de parámetros establecidos para la práctica de la gestión ética de la corporación.

Compensación: Es la remuneración económica que reciben los colaboradores de la Corporación por la función que desempeñan.

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

Directivos: Personas que ejercen funciones de dirección y control dentro de la estructura de la corporación.

Director Administrativo: La persona que ostenta la máxima representación gerencial y legal de la Corporación. Es el Ejecutivo principal, considerado en la ley del subsidio familiar como Director Administrativo.

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

Empleadores Afiliados: Son las personas jurídicas o naturales que cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley y en los estatutos de la Corporación han sido admitidas e

inscritas en ella como afiliados. Tal calidad lleva consigo ciertos derechos y obligaciones determinados en los estatutos de la Corporación y en la Ley.

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

Ética: Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.

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

Gobierno Corporativo: Conjunto de normas y órganos internos mediante el cual se dirige y controla la gestión de una persona jurídica, bien sea de manera individual o dentro de un conglomerado.

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

Información Confidencial de Uso Interno: Aquella cuya revelación, contempla riesgo para la Corporación e involucra estrategias de competitividad (Invitaciones, Convocatorias, Licitaciones, Negociaciones, Convenios, Reglamentaciones, Planes, Programas, Proyectos especiales, etc).

Información Eventual: Cualquier hecho jurídico, económico o financiero, que sea de trascendencia para la Corporación o sus negocios.

Información Material: Aquella que un buen hombre de negocios podría prever, que al omitirse o presentarse de manera errónea, parcial o extemporáneamente afectaría

ostensiblemente las decisiones económicas adoptadas por los destinatarios de dicha información.

Miembros de Consejo Directivo Representantes de las Empresas Afiliadas: Son aquellas personas que representan a los Empleadores afiliados a la Corporación, de acuerdo con lo establecido en la ley y en los estatutos.

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

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

Revisoría Fiscal: Función mediante la cual un contador público, nombrado para el efecto como Revisor Fiscal, y de acuerdo con normas de auditoría generalmente aceptadas, expresa su opinión profesional sobre la razonabilidad y preparación de los estados financieros examinados; informa, además, sobre si los actos de los administradores así como las operaciones registradas en los rubros se han ajustado a las normas estatutarias,

a la ley y a las decisiones de la Asamblea de Afiliados y del Consejo Directivo de la Corporación; también informa sobre lo adecuado del sistema de control interno, el cumplimiento con las normas legales y si la contabilidad y la correspondencia se han llevado y conservado en debida forma y sobre las medidas adoptadas por la Corporación para el control de sus activos, así como de los activos de terceros en su poder.

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

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

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

Valores: Conjunto de creencias que rigen la vida de la corporación. Son acuerdos de comportamiento que obligan a los miembros de la Corporación y por ello son el soporte de su cultura.

Valores Corporativos: Acuerdos que rigen la vida de una corporación, son propios de la actividad que desempeña y se orientan a asegurar la competitividad de la corporación y el

logro de sus objetivos corporativos. Los valores corporativos deben ser compartidos por toda la corporación.

Valores Morales: Creencias sobre valores éticos que comparte una comunidad y se obliga a cumplirlos.

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR “CAJASAN”

Código de Buen Gobierno y de Ética

Caja Santandereana de subsidio Familiar “CAJASAN”

Para lograr un alto grado de transparencia, honradez y compromiso en las actividades desarrolladas, la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**, de conformidad con lo dispuesto por el Parágrafo 2° del Artículo 21, de la Ley 789 del 2002, y por los literales (h) y (d) del Artículo 40 de la Ley 1122 de 2007, ha adoptado, a través de su Consejo Directivo, el presente Código de Ética y Buen Gobierno, que reúne una serie de normas de ética y de conducta que deben ser tenidas en cuenta por todos los colaboradores la Corporación.

Con la adopción del Código de Ética y Buen Gobierno se pretende dotar al Consejo Directivo, a la administración, a los colaboradores y demás personal adscrito, frente a los grupos de interés como son comunidad, clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, gobierno, usuarios del sistema de seguridad en salud, de un instrumento ágil que permita el cumplimiento de los objetivos corporativos, al igual que la Misión y la Visión de la Empresa, dentro de la más estricta sujeción a los principios éticos y a los valores que siempre la han caracterizado.

Principios éticos que constituyen criterios obligatorios para la interpretación y aplicación del presente Código en los que frente al Gobierno están el respeto y apoyo a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas, así como la colaboración para con éstas en la recta aplicación de las normas.

Frente a los demás grupos de interés, la Corporación obra teniendo como normas fundamentales, entre otras, su participación activa en los asuntos gremiales, sectoriales y regionales y en obras y actividades de beneficio común; como agentes de protección social

proponiendo siempre por la prevención, mitigación y superación de las necesidades de la población más vulnerable y desprotegida, y su contribución al mejoramiento de la calidad de vida.

De igual forma para la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**, es básica la distribución de los beneficios sociales en forma justa y equitativa; el respeto de sus legítimos derechos y el informar, en forma veraz, transparente y completa, sobre el estado de la Corporación.

El Código de Ética y Buen Gobierno estará permanentemente a disposición de los Consejeros, Administradores, colaboradores, afiliados, clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, gobierno, usuarios del sistema de seguridad en salud, y comunidad en general en la página web: www.cajasan.com.co

TÍTULO PRELIMINAR

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA CORPORACION

I.I. Misión:

Generamos bienestar y felicidad prestando servicios sociales integrales con una red de talentos y aliados, para satisfacer las necesidades de nuestros afiliados y la comunidad, logrando vínculos duraderos y mejorando su calidad de vida.

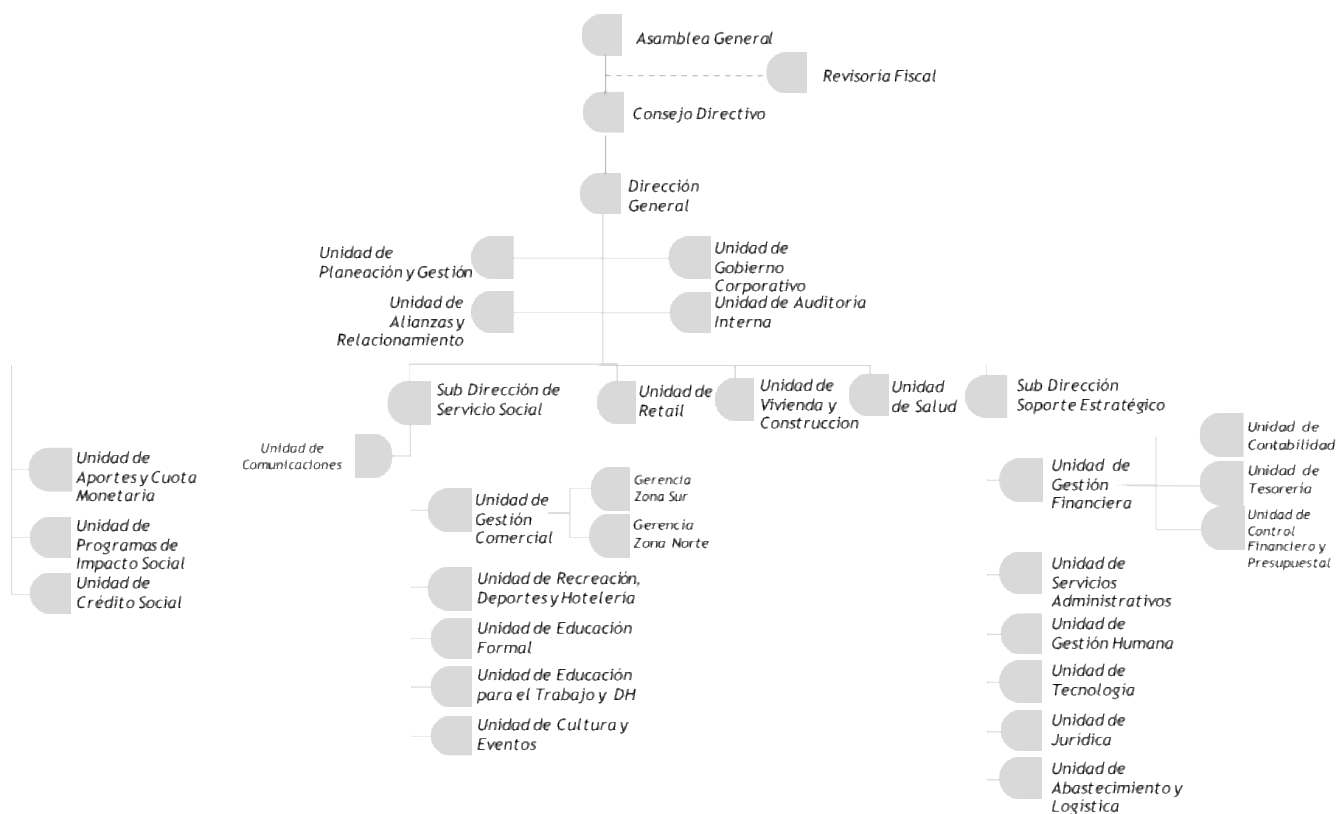
I.II. Visión:

CAJASAN será una organización confiable, dinámica y sostenible que trabaja por el progreso de las familias y la sociedad, garantizando la accesibilidad a bienes y servicios de valor superior.

I.III. Política Integrada de Gestión:

En CAJASAN la transparencia, la confiabilidad y el autocontrol, son la base de la prestación de servicios sociales integrales, enmarcados en una cultura ambiental responsable, dignos de una organización inteligente que mejora continuamente y genera vínculos fuertes y de largo plazo con sus Grupos de Interés.

IV. ORGANIGRAMA



Estructura organizacional aprobada por el Consejo Directivo Sesión No. 376 de septiembre 29 de 2016.

V. PRINCIPIOS ÉTICOS

La Corporación se encuentra cimentada en los Principios Éticos fundados esencialmente en deberes de conducta y obligaciones que a continuación se relacionan

Compromiso: Obligación, la palabra dada, la fe empeñada frente a la Corporación y los demás.

Eficiencia: Capacidad de obtener los máximos resultados con la menor cantidad de recursos procurando la estabilidad financiera de la Corporación, protegiendo los subsidios

familiares que están a su cargo y propendiendo por el cumplimiento de sus objetivos sociales.

Honestidad: Conducta recta, de acuerdo con la moral y las buenas costumbres, que lleva a observar normas y compromisos con un cumplimiento exigente por parte de todo el equipo humano de la Corporación.

Honradez: Integridad en el obrar

Lealtad: Fidelidad al compromiso de defender lo que creemos y en quienes creemos

Respeto: Actitud de comprensión del ser de los demás, que permite entender su actuación y conducirse con cordura y tolerancia frente a ellos.

Responsabilidad: Cumplimiento de las obligaciones con consideración de los actos frente a terceros.

Transparencia: Sinceridad en el actuar, en el pensar y en el decir; conducta y disposición a que la actuación corporativa, en cualquier nivel que sea, esté sometida a normas y reglas claras y conocidas.

VI. OBJETIVOS CORPORATIVOS

VI.I. Valor de Alcance:

Garantizar la perdurabilidad de Cajasan mediante una efectiva gestión económica, social, ambiental y ética , manteniendo un remanente anual para la inversión equivalente al 10% de los aportes y una población atendida superior a 1'000.000 de personas.

VI.II. Valor Estratégico:

Consolidar el desarrollo del capital social, mediante la gestión efectiva de los activos estratégicos de la corporación, generando impacto en los grupos de interés.

VI.III. Valor de Eficacia:

Prestar servicios sociales integrales de valor superior, mediante el diseño y desarrollo de productos y/o la integración de redes, para fidelizar nuestros clientes.

VI.IV. Valor de Eficiencia:

Apropiar el Sistema Integrado de Gestión y la Inteligencia de Riesgos, mediante la implementación de modelos participativos, la aplicación de buenas prácticas y tecnologías, asegurando el mejoramiento continuo en la Corporación.

VII. VALORES CORPORATIVOS

El presente Código de Ética y Buen Gobierno está cimentado en los valores Institucionales que fundan el accionar de la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN**, a saber:

VII.I. Respeto:

Valoramos y reconocemos los derechos humanos, la diversidad de culturas y personas, así como el cuidado de nuestro planeta generando vínculos duraderos con nuestros grupos de interés

VII.II. Honestidad:

Nuestras relaciones se fundamentan en la coherencia y consistencia para la toma de decisiones, trabajando con disciplina y compromiso garantizando la productividad y sostenibilidad de Cajasan. Asumimos la responsabilidad de mantenernos activos, rentables, compitiendo y produciendo en el mercado, generando nuevas oportunidades de empleo y relaciones gratificantes para la comunidad, nuestros colaboradores, los empresarios, los proveedores y el Estado, de manera que podamos proyectarnos en el tiempo.

VII.III. Amor a la Familia:

Nuestro sentido de ser es proteger y apoyar nuestras familias y las de la comunidad, fortaleciendo su unión, bienestar, desarrollo e integridad.

VII.IV. Felicidad:

Creemos en lo que somos y logramos nuestras metas viviendo en armonía con pasión y alegría, generando sonrisas y dejando huella positiva en las personas.

VII.V. Innovación:

Somos un equipo que permanentemente desarrolla ideas, potencia el conocimiento y gerencia el cambio para crear y transformar soluciones con sentido de vida.

VII.VI. Corresponsabilidad Ética y Social:

Practicamos la autogestión de los seres humanos de forma transparente, digna y equitativa, promoviendo el desarrollo sostenible y generando confianza y fidelidad en nuestros grupos de interés.

VIII. OBJETO SOCIAL

La Corporación como persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, organizada como corporación que cumple funciones de seguridad social, tiene como objeto social de conformidad con la Ley 21 de 1982 la realización de las siguientes funciones:

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

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

1. Ejecutar actividades relacionadas con sus servicios, la protección y la seguridad social directamente, o mediante alianzas estratégicas con otras Cajas de Compensación o a través de entidades especializadas públicas o privadas, conforme las disposiciones que regulen la materia.

Código de Buen Gobierno y de Ética
Caja Santandereana de subsidio Familiar “CAJASAN”

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

11. Hacer parte de la red Prestadora del Servicio Público de Empleo del Ministerio de Trabajo, mediante la Agencia de Gestión y Colocación de Empleo sin ánimo de lucro Caja Santandereana de Subsidio Familiar CAJASAN, autorizada mediante resolución N° 002562 del 24 de julio de 2013 proferida por el Ministerio de Trabajo y aprobada mediante la resolución N° 00770 del 25 de septiembre de 2013, proferida por la Superintendencia del Subsidio Familiar.

TÍTULO I. ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

I. ADOPCIÓN DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

La Caja Santandereana de Subsidio Familiar “CAJASAN” en cumplimiento de la obligación legal establecida en la Ley 789 de 2002, Artículo 21, Parágrafo 2°, de acuerdo con el cual:

“Las Cajas de Compensación Familiar deberán construir un Código de buen gobierno dentro de los seis (6) meses siguientes a la vigencia de la presente ley. Este código de buen gobierno deberá ser conocido por todos los trabajadores de la respectiva Caja”.

La Corporación ha decidido adoptar el presente Código de Ética y Buen Gobierno, con el cual se busca encausar toda la actividad de la Corporación dentro del Régimen de transparencia pretendido por la Sociedad, en atención a los recursos que ésta ha tenido a bien darle a su cargo, en cumplimiento de la función social que le es propia a las Cajas de Compensación Familiar en general.

Adicionalmente, atendiendo a lo dispuesto en la Circular No. 045 de Agosto 1° de 2007 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, CAJASAN ha decidido adaptar su Código de Buen Gobierno a los cambios del entorno empresarial, fijando pautas de autocomportamiento de alcance ético, autodefinidas y autoaceptadas, cuyo fin se concreta en asegurar la mejor y más eficiente prestación del servicio de salud, teniendo por referente el fin del sistema de seguridad social y los derroteros trazados por la Ley 1122 de 2007, contando de ésta manera con un marco ético de regulación para nuestros integrantes, que definan los parámetros de su actuación, más allá de los contenidos de orden legal, respetándolos como compromisos de mejora y gestión en el servicio.

Las disposiciones del presente Código de Ética y Buen Gobierno aplica para todas las actuaciones de los órganos de dirección, colaboradores, contratistas, proveedores,

empresas afiliadas, clientes, entidades y demás grupos de interés que participen en el desarrollo del objeto social de Cajasan.

En tal sentido, se adquiere el compromiso de dar cumplimiento a los lineamientos éticos previstos en el presente Código, así como informar cualquier conducta que atente contra lo dispuesto en el mismo.

II. OBJETO DEL CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

El objeto del presente Código de Ética y Buen Gobierno es establecer y revelar el cuerpo de instrumentos, mecanismos y reglas por medio de las cuales se maneja la Corporación internamente dentro del marco de los principios de justicia, responsabilidad, transparencia y equidad.

En éste sentido se propende por el cumplimiento de principios, reglas o estándares en el manejo de la Corporación, que a la vez permitan el alcance de los objetivos y su permanente evaluación, constituyendo una plataforma de protección a los grupos de interés de la misma.

En la búsqueda por generar confianza de los grupos de interés, la Corporación ha decidido implementar procesos y prácticas propios del Buen Gobierno y Ética Corporativa, organizando la distribución de derechos y responsabilidades entre todo el equipo, recogiendo la visión, misión valores éticos y valores corporativos que se han determinado.

III. CONSTRUCCION CODIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Para realizar la construcción de este Código se siguieron las tendencias internacionales sobre gobierno corporativo (Informe Cadbury, Hampel y Greenbury, Informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD), el informe Olivencia y Aldama, Código de Gobierno para la empresa sostenible, Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado USAID, entre otros), adaptados a las especiales circunstancias de las Cajas, teniendo en cuenta para ello las recomendaciones que al respecto indican los aludidos informes:

1. Se toman como punto de referencia para que las empresas, sectores y países desarrollen sus propios principios obedeciendo a sus particularidades, especialidades y necesidades.
2. Estos principios son adaptados conceptualmente a través de modelos operacionales, a las necesidades propias de cada ente.

3. Estos principios no deben ser objeto de regulación legislativa ni ser impuestas a sus destinatarios, ni siquiera indirectamente a través de sistemas de control de su adopción que puedan desvirtuar el carácter voluntario del Código de Ética y Buen Gobierno.
4. El carácter singular de cada ente y la conveniencia de que, como tal, no se vea privado de su soberanía para diseñar sus propias estructuras de gobierno en función de sus preferencias, de sus circunstancias y de sus características idiosincrásicas.

Dentro de la construcción y actualización del presente Código de Ética y Buen Gobierno se tuvo en cuenta los principios establecidos en el Pacto Global de las Naciones Unidas al cual se adhirió la Corporación en abril de 2009, reiterando su compromiso frente al respeto de los derechos humanos, derechos laborales, el medio ambiente y de mantener una política anticorrupción.

Igualmente para la actualización del presente Código de Ética y Buen Gobierno se tuvo en cuenta los parámetros establecidos frente al compromiso suscrito en el mes de Agosto de 2010 entre la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia –ANDI- y los empresarios afiliados a ella, con el respeto de los Derechos Humanos y la adopción de los principios éticos del Empresario Colombiano frente al estado, sociedad, comunidad, consumidores, colaboradores, competencia, proveedores y acreedores, así como también frente a la Corporación en sí, la transparencia en su accionar y frente al medio ambiente.

Finalmente, se procede a actualizar el presente Código de Ética y Buen Gobierno con el fin de fortalecer el cumplimiento a los lineamientos descritos en el pacto por la transparencia suscrito entre Asocajas, la Superintendencia del Subsidio Familiar, Fedecajas, el Ministerio de Trabajo y la Secretaría por la Transparencia en el año 2015.

IV. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA

Le corresponde a la Unidad de Soporte Estratégico de Jurídica la elaboración del Código de Ética y Buen Gobierno, previa decisión y autorización del Consejo Directivo de la Corporación.

La Unidad de Soporte Estratégico de Jurídica, bajo la responsabilidad de su Gerente y el apoyo de la comisión del Consejo Directivo nombrada para la elaboración y validación del Código de Ética y Buen Gobierno diseñan este Código, como guía necesaria, para el ejercicio íntegro, transparente y eficiente de la Gestión de la Corporación y en especial del control que le es inherente.

La construcción y elaboración del Código de Ética y Buen Gobierno, se hizo con base en la recopilación de las reglamentaciones internas de la Corporación, reglamento interno de trabajo, estatutos, normatividad vigente del Subsidio Familiar, las orientaciones del Superintendencia del Subsidio Familiar, y demás directrices y principios orientadores que operan en la Corporación como lo es el Direccionamiento Estratégico Corporativo, todo

dentro del marco de los preceptos constitucionales y la normatividad que regula el sistema de las Cajas de Compensación.

Una vez recopilada la información necesaria para la elaboración del Código, se procedió a realizar con el grupo de abogados de la Unidad de Soporte Corporativo de Jurídica, el análisis y pertinencia de cada una de las normas de conformidad con las directrices impartidas por la Comisión de Consejo Directivo, para después compilar las mismas siguiendo el esquema o modelo levantado para tal fin por el Gremio de Cajas de Compensación, conformando un cuerpo normativo sistemático agrupado en títulos, capítulos y artículos.

Le corresponde a la Unidad Staff de Gobierno Corporativo la realización de las actualizaciones de Código de Ética y Buen Gobierno. Posteriormente, se socializará en el grupo de directivos de la Corporación esta necesidad con el fin de retroalimentar el mismo con las observaciones y comentarios que le merezcan, luego de lo cual serán estudiadas por la Unidad Staff de Gobierno Corporativo quien las someterá a validación y consideración del Comité de Ética y Buen Gobierno y posterior aprobación del Consejo Directivo en pleno.

V. SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA

La Unidad Staff de Gobierno Corporativo una vez aprobada la elaboración, modificación o actualización del código de Buen Gobierno y Ética por el Consejo Directivo, hace entrega del compendio normativo a la Unidad de Soporte Estratégico de Gestión Humana, quien reproduce y convoca a los Gerentes de las Unidad de Cajasan para hacer la entrega, socialización y difusión del mismo, por parte de la Unidad Staff de Gobierno Corporativo.

Los Gerentes de las distintas unidades deberán socializar al interior de su unidad con cada uno de sus equipos de trabajo, quienes recibirán la respectiva capacitación en los diferentes temas que trata el Código.

VI. SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA

El seguimiento del Código de Ética y Buen Gobierno se describe en el capítulo Tercero del Título III de este Código.

TITULO II. LA CORPORACIÓN Y SU GOBIERNO

PARTE PRIMERA: ÓRGANO DE DIRECCIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Asamblea General de Afiliados.

VI. Composición de la Asamblea General de Afiliados

Artículo 1.- La dirección de la Corporación corresponde en primer término a la Asamblea General de Afiliados.

La Asamblea General de Afiliados, como máximo órgano social de dirección, se compone de los miembros afiliados hábiles, esto es, empleadores afiliados, personas naturales o jurídicas que se encuentran registradas en la Corporación y que están obligadas a pagar el subsidio familiar por conducto de ella, representados por sí mismos, o por sus apoderados, o por sus representantes legales, cuando los mismos se hallaren reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en los estatutos de la Corporación y la ley.

VII. Facultades y Atribuciones de la Asamblea General de Afiliados

Artículo 2.- Las funciones y atribuciones de la Asamblea General de Afiliados se describen en los Estatutos de la Caja y demás normatividad vigente que regula el Sistema de Subsidio Familiar (Ley 21 de 1982 artículos 46, 47, Decreto Único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.2.1. al 2.2.7.1.2.19, Estatutos de Cajasan Capítulo IV, artículo 16 al 29).

III. Reuniones de la Asamblea General de Afiliados

Artículo 3.- La Asamblea General de Afiliados se reúne de dos formas: ordinaria y extraordinaria.

a) Reuniones Ordinarias: Tienen lugar una vez cada año en cualquier día hábil de los seis primeros meses del respectivo año y la convocatoria se hará por lo menos con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de la reunión, por medio de escrito publicado en el periódico de mayor circulación en Bucaramanga, o por medio de comunicación escrita dirigida a cada uno de los afiliados a la dirección que tengan registrada en la Corporación, o por publicación en la página electrónica oficial de la Corporación. Igualmente se tendrá a disposición de los afiliados las listas de afiliados hábiles en sector visible con la misma anticipación descrita en este literal. En el evento que no sea convocada la Asamblea para

una reunión ordinaria, ésta debe reunirse por virtud de la convocatoria realizada por la Superintendencia de Subsidio Familiar.

b) Reuniones Extraordinarias: Las reuniones extraordinarias se efectuarán cada vez que lo determine el Consejo Directivo por decisión de mayoría absoluta, el Revisor Fiscal, el Director Administrativo o un número de afiliados que represente por lo menos la cuarta parte del total de los miembros hábiles de la Corporación.

La convocatoria a reuniones extraordinarias de la Asamblea deberá hacerse por lo menos con diez (10) días hábiles de anticipación a la fecha de la reunión, por medio de escrito publicado en el periódico de mayor circulación en Bucaramanga, o por medio de comunicación escrita dirigida a cada uno de los afiliados a la dirección que tengan registrada en la Corporación o por publicación en la página electrónica oficial de la Corporación. Las Asambleas extraordinarias sólo podrán tomar decisiones sobre los temas incluidos en el orden del día determinado por la convocatoria correspondiente.

La convocatoria, el desarrollo y las actas de la reunión están sujetas a lo establecido en la ley y los estatutos.

IV. Quórum y Mayorías

Artículo 4.- La Asamblea General de Afiliados requiere para sesionar y decidir válidamente el siguiente quórum:

a) Quórum Deliberatorio:

Habrá quórum para las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General con la presencia o representación de un número de afiliados no inferior a la mitad más uno de los afiliados activos que forman la Corporación. Si en el día y la hora en que deba efectuarse una reunión ordinaria o extraordinaria de la Asamblea General no obtuviere el quórum requerido por este artículo, los afiliados que se presenten esperarán una hora, pasada la cual habrá quórum con presencia o representación de cualquier número plural de miembros afiliados o representantes que resultaren de esta segunda oportunidad. Transcurrida la oportunidad anterior si no se realiza la Asamblea General, será necesario proceder a nueva convocatoria.

b) Mayoría Decisoria

Todas las decisiones de la Asamblea General de Afiliados requerirán la mayoría de los votos representados en la sesión excepto los contenidos en la letra d) del Artículo 28 de los Estatutos de la Corporación los cuales requerirán el voto del setenta y cinco por ciento (75%) de los afiliados activos y la elección del Consejo Directivo la cual deberá hacerse

observando las normas legales sobre cuociente electoral. Tales decisiones sólo podrán ser objetadas dentro del mes siguiente a la fecha de la reunión. Podrá hacerlo cualquier afiliado hábil de la Corporación, el Revisor Fiscal, el funcionario delegado de la Superintendencia que haya presenciado la Asamblea, o cualquier persona que acredite un interés legítimo para ello.

V. Derecho al Voto

Artículo 5.- Cada afiliado tendrá derecho a un voto por el solo hecho de serlo. El afiliado está inhabilitado para representar en las Asambleas Generales, incluido el que por derecho propio le corresponda, más del 10% del total de los votos presentes o representados en sesión

PARTE SEGUNDA: ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

CAPÍTULO SEGUNDO: Consejo Directivo

Artículo 6.- El Consejo Directivo es un órgano administrativo, de asesoría y colaboración del Director Administrativo, responsable de la supervisión del rendimiento de los directivos y garante de beneficios para los grupos de interés, que circunscribe su actividad a lograr el desarrollo del objeto social de la Corporación.

El Consejo Directivo de la Corporación tendrá una estructura que garantice la idoneidad, experiencia e independencia de sus decisiones.

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

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

I. Composición del Consejo Directivo

Artículo 7.- La Corporación cuenta con un Consejo Directivo compuesto de la siguiente manera:

1. Cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes en representación de los empleadores afiliados.
2. Cinco (5) Consejeros principales con sus respectivos suplentes escogidos por el Ministerio de la Protección Social de listas presentadas por las Centrales Obreras con personería jurídica reconocida y de los listados enviados por CAJASAN en relación con los trabajadores no sindicalizados en representación de los trabajadores.

Todos los miembros tendrán iguales derechos y obligaciones y ninguno podrá pertenecer a más de un consejo directivo.

Podrán pertenecer a los Consejos Directivos de las Cajas de Compensación Familiar en representación de los trabajadores y de los empleadores, todos los afiliados a ésta sin límite de salario.

II. Perfiles de Elección de los Miembros del Consejo Directivo

Artículo 8.- Los miembros del Consejo Directivo, además de las calidades que por ley deben ostentar, deberán reunir, cuando menos, las siguientes características:

1. Tener un nivel educativo por lo menos de educación secundaria o técnica;
2. No pertenecer a otro Consejo Directivo de Caja de Compensación Familiar.

Los directivos de la Corporación no podrán ser miembros del Consejo Directivo, así como ningún empleado de la misma.

El Director Administrativo asistirá a las sesiones del Consejo Directivo para mantener la relación legal e institucional con dicho órgano.

El Revisor Fiscal podrá ser invitado, por el Consejo Directivo y/o el Director Administrativo, a sus sesiones o solicitar él mismo su presencia cuando lo considere conveniente.

Los directivos podrán ser invitados a las sesiones del Consejo Directivo para emitir reportes y contestar los cuestionamientos de dicho órgano.

III. Elección y Período de los Miembros del Consejo Directivo

Artículo 9.- La elección y período de los miembros del consejo directivo se realizará conforme a los parámetros establecidos tanto en los estatutos de la corporación y en la normatividad que regule la materia.

IV. Funciones y Atribuciones del Consejo Directivo

Artículo 10.- Las funciones, atribuciones y demás parámetros que rigen el accionar del Consejo Directivo se describen en la legislación vigente, en los Estatutos de la Caja y el Reglamento del Consejo Directivo (Ley 21 de 1982 artículos 50 al 54, Decreto Único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.3.1. al 2.2.7.1.3.14, Estatutos de Cajasan Capítulo V, artículo 30 al 37).

V. Responsabilidades de los Miembros del Consejo Directivo

Artículo 11.- No obstante los miembros del Consejo Directivo deben actuar colectivamente, y tienen las siguientes responsabilidades individuales:

1. Abstenerse de actuar individualmente, o de manifestar comentario alguno a los colaboradores de la Corporación debiendo para tales efectos actuar solo a través del Consejo Directivo o del Director Administrativo.
2. Abstenerse de manipular, comunicar o usar la información confidencial de uso interno, a la que tengan acceso, en beneficio propio o ajeno.
3. Actualizar a los nuevos miembros del Consejo Directivo, sobre las normas de Gobierno Corporativo, la situación financiera de la Corporación y las decisiones adoptadas a la fecha.
4. Asegurar que los sistemas de comunicación de la información sean efectivos.
5. Conducirse con juicio independiente, garantizando el derecho y trato equitativo de los afiliados, obrando de buena fe, con lealtad y la diligencia del buen hombre de negocios.
6. Dejar constancia de las decisiones adoptadas.
7. 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.

VI. Honorarios de los Miembros del Consejo Directivo

Artículo 12.- La Asamblea General de Afiliados fijará anualmente, para el período, los honorarios por asistencia de los miembros del Consejo Directivo a cada reunión en consideración con las responsabilidades y funciones de sus miembros.

Para la fijación de la remuneración, la Asamblea tendrá en cuenta los límites impuestos por la ley, la complejidad de la Corporación y los honorarios habituales del mercado por asistencia a cada reunión, para este tipo de cargo.

VII. Evaluación de los Miembros del Consejo Directivo

Artículo 13.- Los Miembros del Consejo Directivo podrán ser evaluados, de acuerdo con el procedimiento dispuesto en el Reglamento Interno del Consejo Directivo, el cual incluirá por lo menos, la programación de sesiones, la asistencia a ellas, el cumplimiento de las tareas asignadas, preparación de los temas, y el respeto al Código de Ética y de Buen Gobierno.

CAPÍTULO TERCERO: El Director Administrativo

Artículo 14.- El Director Administrativo es el responsable de ejecutar las estrategias corporativas y las directrices aprobadas por la Asamblea General de Afiliados y/o el Consejo Directivo, y quien representa legalmente a la Corporación, según los estatutos.

I. Elección del Director Administrativo

Artículo 15.- El nombramiento y remoción del Director Administrativo está a cargo del Consejo Directivo.

El Director Administrativo tendrá un (1) suplente que lo reemplazará en sus faltas accidentales, temporales y absolutas.

II. Funciones del Director Administrativo

Artículo 16.- Las funciones y demás parámetros que rigen el accionar del Director Administrativo se describen en la legislación vigente, en los Estatutos de la Caja y

demás normatividad vigente que regula el Sistema de Subsidio Familiar (Ley 21 de 1982 artículos 55, y Estatutos de Cajasan Capítulo VI, artículo 38)

III. Prohibiciones para el Director Administrativo

Artículo 17.- El Director Administrativo no puede ser miembro del Consejo Directivo, no obstante, estará presente en las sesiones para mantener la relación legal e institucional con dicho órgano administrativo.

VI. Responsabilidades del Director Administrativo

Artículo 18.- El Director Administrativo está comprometido con la corporación a cumplir todas las responsabilidades y deberes en materia social, administrativa, legal, laboral, tributaria, aduanera, contable, penal, financiera y de control interno que su cargo lleve implícitas en relación con los estatutos, este Código de Ética y Buen Gobierno y la Ley.

V. Remuneración del Director Administrativo

Artículo 19.- El Consejo Directivo señalará la remuneración correspondiente al Director Administrativo para el periodo en consideración.

VI. Evaluación del Director Administrativo

Artículo 20.- El Director Administrativo será evaluado por el Consejo Directivo, de acuerdo con el sistema de evaluación de desempeño que para tal fin apruebe este órgano.

VII. Atribuciones de Control de Gestión del Director Administrativo

Artículo 21.- El Director Administrativo tendrá atribuciones de control de gestión, debiendo adoptar los mecanismos de verificación de la Corporación, basados en indicadores de gestión de la Corporación, y monitorear que éstos se cumplan.

CAPÍTULO CUARTO: Directivos de la Corporación

VII. Directivos de la Corporación

Artículo 22.- La Corporación cuenta con un grupo de Directivos quienes desempeñan los siguientes cargos: Subdirección de Soporte Estratégico, Subdirección de Servicios Sociales, Gerencia Unidades de Negocios, de las Unidades Staff, y Unidades de Soporte Estratégico, establecido de acuerdo con el organigrama de la Corporación.

VIII. Facultades y Atribuciones de los Directivos de la Corporación

Artículo 23.- Los Directivos de la Corporación, sin omitir el trabajo en equipo con las demás áreas, ejercen todas las funciones propias de la naturaleza de su cargo y de su área y en especial las siguientes:

1. Ejecutar todos los actos u operaciones correspondientes al cumplimiento del objeto social en su área, en coordinación con los directivos de las demás áreas, de conformidad con lo previsto en las leyes, los estatutos, el Manual de Funciones y este Código de Ética y Buen Gobierno.
2. Presentar al Director Administrativo informes sobre la situación del área que dirigen.
3. Asegurar la calidad y oportunidad en la información que desde las Unidades que lideran debe generarse con el fin de remitir los diferentes informes requeridos por los Entes de Control Internos y Externos.
4. Nombrar y remover los colaboradores de la Corporación cuyo nombramiento y remoción le delegue el Director Administrativo.
5. Tomar todas las medidas que reclame la conservación de los bienes sociales; vigilar la actividad de los colaboradores de la administración de la Corporación e implantarles las órdenes e instrucciones que exija la buena marcha de la Corporación.
6. Cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta el Director Administrativo, según lo dispongan las normas correspondientes, los estatutos, el reglamento o este Código de Ética y Buen Gobierno.

7. Cumplir o hacer que se cumplan oportunamente todos los requisitos o exigencias legales que se relacionan con el funcionamiento y actividad de la Corporación.
8. Informar, al Director Administrativo de eventuales conflictos de interés en que este incurso el Ejecutivo o cualquiera de sus subalternos.
9. Garantizar el cumplimiento de las políticas de control interno adoptadas por la Corporación.
10. Garantizar el cumplimiento de las normas del Código de Ética y Buen Gobierno adoptadas por el Consejo Directivo.
11. Las demás que le señalen los estatutos, el reglamento interno, el Manual de Funciones, el Consejo Directivo, el Director Administrativo o la ley.

III. Remuneración de los Directivos de la Corporación

Artículo 24.- El Director Administrativo, considerando los parámetros aprobados por el Consejo Directivo para la planta de personal y criterios sugeridos por el Comité de Gestión Humana, señalará la remuneración correspondiente a los Directivos de la Corporación, considerando para ello las responsabilidades y funciones de sus cargos .

IV. Evaluación de los Directivos de la Corporación

Artículo 25.- Los Directivos de la Corporación serán evaluados periódicamente por el Director Administrativo, conforme el sistema de evaluación establecido para tal efecto.

V. Atribuciones de Control de Gestión de los Directivos de la Corporación

Artículo 26.- Como Directivos de la Corporación, tendrán atribuciones de control de gestión y deberán adoptar los mecanismos de verificación de su área, basados en indicadores y herramientas de gestión de la Corporación y monitorear que éstos se cumplan.

VI. Sistema de Evaluación de la Gestión y Desempeño de los Directivos

Artículo 27.- En la Corporación existe un Subsistema de Seguimiento y Control que permite hacer seguimiento a la gestión y desempeño de los Directivos de manera permanente de los resultados de la gestión con miras a alcanzar las metas y objetivos propuestos en el Direccionamiento Estratégico Corporativo y de las unidades. El modelo se encuentra documentado en el Manual de Direccionamiento de la Corporación.

TÍTULO III. COMITÉS ESPECIALES

PARTE PRIMERA: COMISIONES ESPECIALES DEL CONSEJO DIRECTIVO

Artículo 28.- El Consejo Directivo, podrá constituir las Comisiones que considere necesarias para la buena marcha de la Corporación. En caso de requerirse de conocimientos técnicos y especializados podrá invitar a la misma a profesionales idóneos conocedores del tema.

Cuando alguno de los miembros del Consejo, sea nombrado en alguna comisión, el Secretario o el Director de la Corporación le comunicará inmediatamente en la sesión que ha sido designado o por escrito su nombramiento, el objeto para lo cual fue nombrado y a efectos de efectuar el seguimiento de los adelantos y resultados de las comisiones, el Director de la Corporación o el Presidente del Consejo Directivo incluirá de ser necesario, en el orden del día de la reunión respectiva el punto referente al avance de las comisiones permanentes y transitorias conformadas.

PARTE SEGUNDA: COMITÉS INTERNOS

CAPITULO PRIMERO: Planteamiento General de los Comités Internos

I. Comités Internos – Asesores Estratégicos del Director Administrativo

Artículo 29.- El Director Administrativo contará con la ayuda estratégica de unos Comités Internos encargados de desarrollar los principios del Código de Ética y Buen Gobierno, en los asuntos que se les encomiende.

Estos Comités internos serán, en principio los siguientes:

1. Comité de Gestión Humana
2. Comité de Control de Gestión
3. Comité Financiero
4. Comité de Ética y Buen Gobierno

II. Miembros de los Comités Internos – Asesores Estratégicos del Director Administrativo

Artículo 30.- Cada Comité estará conformado máximo por cinco (5) miembros, todos los cuales serán colaboradores de la Corporación. El Director Administrativo designa los miembros de acuerdo con la especialidad de cada uno de ellos.

III. Reuniones de los Comités Internos

Artículo 31.- Los Comités Internos se reunirán ordinariamente con periodicidad Trimestral y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Director Administrativo ó se determine así al interior de cada comité.

CAPÍTULO SEGUNDO: Comité de Gestión Humana

Artículo 32.- El Comité de Gestión Humana es el responsable, con la colaboración de la Administración de la Corporación, de proponer las políticas de gestión y desarrollo del talento humano de la corporación, las cuales están a cargo del Director Administrativo.

II. Funciones y Atribuciones del Comité de Gestión Humana

Artículo 33.- En desarrollo del objetivo propuesto en el acápite anterior, el Comité de Gestión Humana tendrá entre otras las siguientes responsabilidades, sin perjuicio de otras que en cualquier momento le asigne el Director Administrativo:

1. Realizar seguimiento y propuesta de mejoramiento de los principales procesos de Gestión Humana.
2. Proponer al Director Administrativo alternativas de sistemas de compensación flexibles.
3. Proponer al Director Administrativo programas de incentivos para los colaboradores.
4. Recomendar buenas prácticas a los procesos de Gestión Humana conforme a las tendencias de mercadeo y en cumplimiento de las estrategias corporativas.
5. Realizar seguimiento a la aplicación de la Convención Colectiva, incorporando buenas prácticas y las mejoras a que haya lugar.
6. Realizar una revisión anual de las políticas de Gestión humana y formular modificaciones, exclusiones e incorporaciones.
7. Realizar acompañamiento a los proyectos que lidera Gestión Humana.
8. Aprobar el plan integral de Bienestar, el plan de formación Corporativa, plan de gestión de clima y el plan de Salud Ocupacional, realizar el respectivo seguimiento, formular mejoras y recomendaciones.
9. Hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas de Gestión Humana.
10. Emitir recomendaciones a las Gerencias de las unidades sobre el cumplimiento de las políticas, procedimientos y reglamentos con impacto en los procesos de Gestión Humana

CAPÍTULO TERCERO: Comité de Control de Gestión

Artículo 34.- El Comité de Control de Gestión es el encargado de proponer y asesorar al Director Administrativo en el establecimiento de políticas y parámetros para la medición de la gestión de la Corporación.

El Comité de Control de la Gestión para realizar el seguimiento a la gestión del Código de Buen Gobierno y Ética realizará seguimiento anual de los indicadores de gestión de riesgos, quejas y reclamos, satisfacción del cliente, clima organizacional y modelo de control.

I. Funciones y Atribuciones del Comité de Control de Gestión

Artículo 35.- El Comité de Control de Gestión tendrá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras funciones que en cualquier momento le asigne el Director Administrativo:

1. Proponer al Director Administrativo un sistema de medición de gestión, basado en el direccionamiento estratégico de la Corporación y con indicadores de impacto y resultados.
2. Adoptar una metodología para el seguimiento de gestión, la cual debe ser aprobada por el Director Administrativo e incorporada en el Manual de Direccionamiento de la Corporación.
3. Realizar trimestralmente un informe de análisis de los resultados de la gestión de las unidades y realizar la respectiva retroalimentación.
4. Proponer indicadores transversales de medición en busca de lograr el mejoramiento de la gestión de la Corporación.
5. Apoyar la evaluación de gestión realizada por el Director Administrativo.
6. Proponer al Director Administrativo mecanismos para asegurar la veracidad y confiabilidad de las cifras difundidas a la Corporación.
7. Proponer al Director Administrativo los ajustes que requiera el modelo de medición y seguimiento de gestión.

CAPÍTULO CUARTO: Comité Financiero

Artículo 36.- El Comité Financiero será el encargado de asesorar y proponer políticas de planeación financiera y presupuestal de la Corporación.

I. Funciones y Atribuciones del Comité Financiero

Artículo 37.- Sin perjuicio de otras funciones que en cualquier momento le asigne el Director Administrativo, este comité tendrá las siguientes:

Código de Buen Gobierno y de Ética
Caja Santandereana de subsidio Familiar "CAJASAN"

1. Realizar las proyecciones y simulaciones financieras requeridas por la Corporación y generar recomendaciones a la Dirección General.
2. Analizar y evaluar los planes de financiación que requiera la Corporación.
3. Presentar a la Dirección General el análisis de la ejecución de la planeación financiera y presupuestal y formular las recomendaciones pertinentes.
4. Generar políticas financieras orientadas a mejorar la eficiencia y eficacia del sistema financiero y contable de Cajasan
5. Realizar seguimiento al portafolio de inversiones y a los rubros financieros no operacionales
6. Proponer un sistema de índices financieros de la Corporación y realizar seguimiento sobre los mismos.
7. Proponer las herramientas financieras requeridas por la Corporación.

CAPÍTULO QUINTO: Comité de Ética y Buen Gobierno

Artículo 38.- El Comité de Ética y Buen Gobierno es el encargado de instrumentar y hacer seguimiento al desarrollo y aplicación de los principios y postulados del Código de Ética y Buen Gobierno de Cajasan.

I. Funciones y Atribuciones del Comité de Ética y Buen Gobierno

Artículo 39.- El Comité de Ética y Buen Gobierno tendrá las siguientes funciones, sin perjuicio de otras funciones que en cualquier momento asigne el Director Administrativo.

1. Actuar bajo atributos de confidencialidad, oportunidad, prudencia, respeto e imparcialidad.
2. Asegurar la difusión del Código de Buen Gobierno a todos los miembros de la organización.
3. Evaluar periódicamente el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno.
4. Validar los ajustes y reformas necesarias para la correcta ejecución del Código de Buen Gobierno.

5. Resolver y conceptuar los casos de conflicto ético de alcance corporativo ó conflicto de interés que se presenten, que deban dirimirse por el Consejo Directivo, si corresponde a un conflicto en donde se vea involucrado el Director Administrativo, Revisor Fiscal, miembros del Consejo Directivo o Directivos de la Corporación, ó por el Director Administrativo, tratandose de los demás colaboradores de Cajasan.
6. Fijar los criterios y diseñar las estrategias para prevenir y resolver los conflictos de interés.
7. Conocer los casos de incumplimiento a los postulados del presente Código de Ética y Buen Gobierno y definir las acciones a seguir frente a cada caso particular.

TÍTULO IV: EL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Metodología de Selección del Personal

Artículo 40.- El proceso de selección del personal de la corporación se hará de acuerdo con las políticas aprobadas por el Consejo Directivo con la participación del Comité de Gestión Humana, basado en competencias y perfiles claramente definidos.

IV. Selección del Personal

Artículo 41.- Para ingresar a la Corporación se exigirá que el personal cuente con las capacidades humanas y los conocimientos que exige el cargo que se va a desempeñar, bajo los más estrictos controles de selección, teniendo en cuenta los principios y valores corporativos de la Corporación.

V. Políticas Generales de Selección del Personal

Artículo 42.- El proceso de selección del personal de la corporación se hará de acuerdo con las sugerencias del Comité de Gestión Humana.

Se preferirá al personal que ascienda dentro de la corporación sobre personal externo a la misma, siempre que reúnan los requisitos exigidos para el cargo en cuestión.

VI. Vinculación Laboral a la Corporación.

Artículo 43.- Únicamente se vincularán a la corporación aquellas personas que hayan pasado por un proceso de selección exigente, teniendo en cuenta los principios y valores corporativos.

Será necesario que las personas que se vinculen a la Corporación pasen inicialmente por un proceso estricto de inducción y adaptación.

Será necesario que se organice un sistema de vigilancia del proceso de inducción y adaptación de los colaboradores que ingresen a la corporación, teniendo en cuenta los parámetros que establezca el Comité de Gestión Humana.

Cualquier persona que se vincule a la Corporación deberá ser capacitada sobre este Código de Buen Gobierno.

CAPÍTULO SEGUNDO: Gestión de Desempeño

Artículo 44.- La Unidad de Soporte Estratégico de Gestión Humana debe desarrollar un proceso por medio del cual se establecen guías y parámetros para darle seguimiento al desempeño de los colaboradores dentro de la Corporación.

Este proceso de gestión de desempeño cubre una evaluación periódica de las gestiones realizadas, partiendo del Manual de Competencias y del perfil del cargo.

La permanencia del personal de la Corporación estará sujeta a la modalidad de contratación y a los resultados obtenidos en la evaluación de gestión de desempeño, de acuerdo con los procedimientos que para el efecto se establezcan.

CAPÍTULO TERCERO: Criterios de Remuneración

Artículo 45.- Se adoptarán los criterios para establecer la remuneración o compensación del personal de la corporación de acuerdo con las sugerencias del Comité de Gestión Humana.

CAPÍTULO CUARTO: Programas de Capacitación del Personal

Artículo 46: La corporación establecerá políticas que permitan la capacitación y actualización del personal con el fin de mejorar permanentemente los niveles de competencia de los colaboradores.

Igualmente, los funcionarios de la Corporación deben ser capacitados en los temas relacionados con la gobernabilidad de la Corporación y del Código de Ética y Buen Gobierno

En todo caso, todo el personal vinculado directa o indirectamente con la Corporación debe conocer el contenido del Código de Ética y Buen Gobierno.

TITULO V. RESPONSABILIDAD SOCIAL DE LA CORPORACIÓN

Artículo 47.- La Corporación como persona jurídica de derecho, privado sin ánimo de lucro, que cumple funciones de seguridad social adoptará mecanismos de responsabilidad social, que le permitan responder a las exigencias que la ley, los estatutos y la Sociedad en general le han encomendado.

Por lo anterior, se tienen como principios que han de regir las actuaciones y conductas de los colaboradores de la Corporación, las siguientes:

1. Actuar con lealtad frente a CAJASAN lo cual implica, entre otros aspectos, no anteponer los propios intereses a los de la Corporación;
2. Poner todo su empeño en el desarrollo de las tareas que le sean encomendadas por la Corporación y adelantar las mencionadas tareas en forma eficiente;
3. Denunciar las actuaciones que puedan afectar a la Corporación de las cuales lleguen a tener conocimiento.
4. Actuar en el ejercicio de sus cargos con sujeción a la ley, a los estatutos sociales y a lo dispuesto en el presente Código de Ética y Buen Gobierno;
5. Abstenerse de llevar a cabo actuaciones que puedan significar para la Corporación el desconocimiento de las normas que regulan la competencia;

6. No realizar actuaciones que de acuerdo con sus conocimientos profesionales puedan generar pérdidas para la Corporación o implicar contingencias para la misma;
7. Mantener reserva y a no divulgar durante el ejercicio del cargo, o posterior a él, información secreta privilegiada y confidencial, ni datos relacionados con los negocios de la Corporación, sus clientes, usuarios del sistema de seguridad social en salud, productos, servicios, métodos, sistemas, planes de negocio o métodos y estrategias de mercado y/o servicios, costo u otras informaciones confidenciales privativas de la Corporación.

De conformidad con lo expuesto, se adoptarán, entre otras, las siguientes políticas:

CAPITULO PRIMERO: Sistema de Gestión Ambiental

Artículo 48.- La Corporación propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades productos y servicios sobre el medio ambiente, promoviendo una cultura ambiental responsable con la gestión ambiental económica y social de acuerdo con los siguientes lineamientos:

1. Planeación: Se incorporará dentro del plan estratégico de la Corporación, el factor ambiental, permitiendo dar cumplimiento a las disposiciones legales mediante el fomento de programas de evaluación y mejoramiento ambiental en el marco de la responsabilidad social. Así mismo, adelantará proyectos, que desarrollen más de la obligación legal, cuando los costos resulten razonables frente a los beneficios.
2. Mecanismos de Educación y Promoción: Se implementarán mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el uso adecuado de los desechos derivados de las actividades propias de la corporación, el desarrollo sostenible, los programas de producción más limpia y la aplicación de tecnologías limpias cuando fuere posible entre los colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opera la Corporación.
3. Uso de Tecnologías Limpias: Se adelantará la utilización, en los procesos diarios, de sistemas de administración ambiental, propendiendo por el uso de tecnologías limpias en las diferentes etapas productivas con participación activa de los colaboradores, los proveedores y demás terceros.
4. Manejo integral de residuos: Se desarrollarán sistemas eficientes de recolección, almacenamiento, separación en la fuente, y valorización de los residuos, de la misma

forma se adelantaran campañas para la reducción de los residuos desde la compra de insumos y adquisiciones de una manera responsable con el medio ambiente.

5. Uso de Recursos No Renovables: La Corporación se compromete a estructurar, desarrollar, medir y proveer sus productos y servicios considerando el uso adecuado de los recursos naturales, aprovechamiento eficiente de la energía y otros insumos, y la mitigación de los impactos ambientales.

CAPITULO SEGUNDO: Política Anticorrupción

Artículo 49.- La Corporación 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:

1. Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la Corporación.
2. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
3. Promoverá la suscripción de pactos de integridad y de transparencia al interior de la Corporación y con otras entidades.
4. Garantizará que todos procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
5. Denunciarán las conductas irregulares.
6. 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.
7. Cajasan ha creado una línea ética, en concordancia con lo dispuesto en la circular 023 de 2010 emitida por la Superintendencia del Subsidio Familiar, para que los empleados puedan comunicar anónimamente violaciones reales y potenciales a nuestro Código de Ética y Buen Gobierno, algunos temas relacionados con Gestión Humana y actos incorrectos de los empleados que conforman la Caja, con la finalidad de detectarlas, eliminarlas y sancionarlas. Este es un canal directo de la Auditoría Interna en donde se garantiza la independencia, confidencialidad y anonimato de las personas que decidan utilizarlo, teniendo en cuenta que se respeta el derecho a divulgar o no la identidad de quienes lo emplean.

Los temas que se registran, tratan o denuncian a través de la línea ética son: hurto, fraude, falsos reportes, malversación de activos, manipulación de estados financieros, notificación de actividades sospechosas, abuso tecnológico, gestión humana, omisión o ausencia de controles en los procesos.

En todo caso, al interior de la corporación se tendrán en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.

CAPITULO TERCERO: Política Anti-Piratería

Artículo 50.- CAJASAN con el objetivo de fortalecer la protección del Derecho de Autor y los Derechos Conexos, liderará una serie de iniciativas educativas y campañas de sensibilización que permitan la creación de una cultura de respeto hacia la Propiedad Intelectual y los beneficios socio-económicos de su aplicabilidad, evitando la imposición de sanciones pecuniarias y de tipo penal ante la comisión de la conducta tipificada como delito en el Ordenamiento Jurídico.

CAPITULO CUARTO: Política Frente a las Demás Cajas

Artículo 51.- La Corporación garantiza que actuará de buena fe y en cooperación frente las demás Cajas de Compensación Familiar, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

CAPITULO QUINTO: Política frente a la Comunidad

Artículo 52.- La Corporación conoce sus responsabilidades frente a la sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella.

En este sentido la Corporación sin poner en riesgo los recursos que maneja, invertirá y desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y promoverá la participación de las personas vinculadas con la Corporación en proyectos de interés social. Dentro del presupuesto de la Corporación se incluirán partidas anuales para la inversión social en la comunidad, en los términos de la ley.

CAPITULO SEXTO: Política Frente a los Usuarios

Artículo 53.- La corporación define la siguiente política de atención al usuario: “En CAJASAN nos comprometemos con la atención integral y oportuna a nuestros grupos de interés con calidez humana y en un ambiente de confianza”.

La corporación tiene establecidos los derechos y deberes de los afiliados al sistema de subsidio familiar, los cuales son divulgados en medios permanentes que tendrán como objetivo no solo orientar e informar al usuario sobre nuevos productos o servicios y las ventajas que éstos le brindan, sino también ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico.

En todo caso, toda la estrategia de negocios de la **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN** estará enfocada a ofrecer una atención integral al cliente, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio. La **CAJA SANTANDEREANA DE SUBSIDIO FAMILIAR CAJASAN** deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo.

CAPITULO SÉPTIMO: Política Frente a los Usuarios como Garantía a la Calidad de la Atención en Materia de Prestación de Servicios de Salud

I. Objetivos del Sistema de Atención al Afiliado Artículo

Artículo 54.-

1. Fomentar una cultura de servicio enfocada al afiliado, a través de la implementación de mecanismos modernos de atención al afiliado.
2. Establecimiento de mecanismos de participación de los afiliados en la construcción de planes de mejoramiento.
3. Fortalecer y mejorar la participación organizada de los afiliados, a través de las formas asociativas establecidas legalmente.
4. Ofrecer la información requerida por el afiliado para el acceso y uso de los servicios de salud.
5. Promover una adecuada interacción y relación con los afiliados al programa de la IPS de la Corporación, de tal forma que se genere seguridad y confianza, en consecuencia, el proceso de atención al afiliado se encuentra articulado al sistema de atención al cliente como un mecanismo de autocontrol al proceso.

II. Desarrollo del Sistema de Atención al Afiliado

Artículo 55.- El Área de Atención al Afiliado facilita la participación activa del afiliado en los procesos de aseguramiento y de prestación de servicios, mediante la entrega de información y capacitación en el ejercicio de sus deberes y derechos y en el acceso y uso adecuado de los servicios de salud a los cuales tiene derecho, además de los siguientes:

- Las actividades de planificación son de responsabilidad de la unidad de atención al afiliado, y hacen parte de la planificación integral de la Coordinación de Garantía de Calidad.
- La Corporación a través de la IPS garantiza los recursos físicos, humanos y financieros para el área de Atención al Afiliado.
- Los informes, estadísticas y consolidados de actividades realizadas en el área de atención al Afiliado serán reportados al área administrativa de la IPS con la periodicidad establecida.
- Todos los funcionarios vinculados al programa de la IPS de la corporación, participan en los procesos de información a los afiliados y potenciales afiliados y mantienen una actitud de servicio.
- Las expectativas y necesidades de los afiliados, se toman como una oportunidad de mejoramiento de la calidad de los servicios y de la calidad de los procesos técnicos, administrativos y de gestión de la Corporación.
- El sistema es flexible y se adecua y mejora con las necesidades particulares del momento.

CAPÍTULO OCTAVO: Política Frente a los Proveedores

Artículo 56. La Corporación ha establecido Políticas, un Manual, y sus Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean oportunos, pertinentes y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos de la Corporación.

Los proveedores deben abstenerse de sugerir, ofrecer o imponer condiciones a los colaboradores de Cajasan con quienes se relacionen en la Corporación, contrarias a la normatividad vigente y a los preceptos del presente Código.

Podrán ser proveedores de la Corporación todas las personas naturales o jurídicas, privadas o públicas, nacionales o extranjeras, consorcios, uniones temporales o cualquier tipo asociativo permitido por la Ley consideradas capaces según disposiciones legales vigentes.

CAPÍTULO NOVENO: Política Calidad en la información

Artículo 57. Es responsabilidad de cada Gerente de Unidad de Cajasan asegurar la información correspondiente a reportes estadísticos, financieros, contractuales o de gestión según sea el caso, que haya preparado y remitido en razón a los requerimientos ordinarios, de acuerdo al cronograma establecido en cada caso, o extraordinarios, efectuados por parte de un ente de Control externo o interno, dando cumplimiento a los lineamientos normativos que rigen la correcta autogestión de la Caja, enmarcados bajo los principios de oportunidad, transparencia, seguridad, confiabilidad, veracidad, calidad y eficiencia en los datos generados. Por lo tanto, es su obligación establecer las acciones, mecanismos y procedimientos que faciliten un reporte idóneo, que permita atender tales requerimientos de información generada por las Unidades de Cajasan. La desatención o el incumplimiento a la presente disposición acarreará las sanciones administrativas y disciplinarias a que hubiere lugar.

CAPÍTULO DECIMO: Política de Derechos Humanos

Artículo 58.- Cajasan está comprometida con el respeto a los Derechos Humanos, promoviéndolos al interior de la organización y en sus grupos de interés, para brindar un trato digno, con justicia e igualdad, trabajando por la erradicación de incidentes de discriminación, trabajo infantil, trabajo forzoso y abuso sexual.

CAPÍTULO UNDÉCIMO: Política de Prevención de Lavado de Activos

Artículo 59.- Cajasan cumple con las leyes y regulaciones contra el lavado de activos, implementando las acciones pertinentes para evaluar sus relaciones comerciales, asegurando la integridad de las operaciones que desarrollan los proveedores, empresas afiliadas, contratistas, clientes, entre otros. Para tal efecto, podrá verificarse tanto a las personas jurídicas, como a su representantes legales, en las listas internacionales disponibles sobre la materia.

CAPÍTULO DUODÉCIMO: Política de Regalos, donaciones y pagos especiales

Artículo 60.- Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo, los Directivos y colaboradores de Cajasan no ofrecerán o aceptarán dádivas o propinas. Podrán recibir material y regalos promocionales conforme a la práctica comercial de las empresas con las que la organización mantiene relaciones, en condiciones comunes al público. En todo caso, no podrán aceptar nada que restrinja o cuestione su independencia de criterio anteponiendo el interés propio contra el de la Corporación.

De igual manera, deberán abstenerse de recibir cualquier tipo de prebendas o dádivas, sean estas en dinero o en especie, por parte de las Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud, empresas farmacéuticas productoras, distribuidores, comercializadoras u otros, de medicamentos, insumos, dispositivos y equipos, conforme a lo dispuesto y en los términos del artículo 106 de la Ley 1438 de 2011 o la norma que la modifique.

Las invitaciones para visitar instituciones, asistir a actividades académicas o a otro evento de cualquier tipo, deberán ser otorgadas a Cajasan como institución. El Director Administrativo, Subdirector de Servicios Sociales ó Subdirector de Soporte Estratégico, analizará, según sea el caso, su rechazo o aceptación y su asignación individual de acuerdo con la conveniencia frente a la estrategia organizacional.

CAPÍTULO DECIMOTERCERO: Política de viajes

Artículo 61.- Los miembros del Consejo Directivo, el Director Administrativo, Directivos y colaboradores sólo podrán aceptar viajes y cursos de capacitación por cuenta de proveedores, cuando éstos son ofrecidos dentro de las relaciones comerciales y en ningún momento condicionen a favor del tercero el futuro de la relación comercial, previa evaluación y aprobación por las instancias competentes de la Caja.

Lo anterior no obsta para que se acepten invitaciones de diferentes entidades, con el fin de difundir los conocimientos que tiene Cajasan o para explorar oportunidades de negocios o de interés general para la Caja. Todo lo anterior sometido a las políticas o directrices que fije la corporación.

CAPÍTULO PRIMERO: Código de Ética, Conflictos de Interés e Inhabilidades e Incompatibilidades

I. Código de Ética

Artículo 62.- El Director Administrativo propondrá al Consejo Directivo y este aprobará un Código de Ética. El Código de Ética establecerá pautas para el manejo de Conflictos de Interés y Uso de Información Privilegiada, el cual contendrá toda la regulación relativa a la prevención, manejo, divulgación, y resolución de los conflictos de interés, así como los criterios que regulan las relaciones entre la Corporación y sus grupos de referencia y grupos de interés.

Artículo 63.- *Finalidad.* Conscientes de la importancia del comportamiento ético de sus colaboradores, la Corporación, propone mediante la expedición del presente Título, suministrar parámetros de guía para la práctica de la Gestión ética de la Corporación, los cuales señalan responsabilidades claras para cada uno de sus colaboradores, y que deberán acatarse en su interior y en sus relaciones con terceros, como entidades de salud, usuarios, proveedores, entidades de Control, entidades de Gobierno, fomentando relaciones de confianza mutua. De acuerdo con esto, todas las actividades de la Corporación, se regirán por las más estrictas normas de la ética comercial y de la buena fe mercantil, del respeto a las leyes y a las costumbres comerciales y enfocadas al cumplimiento del objeto social con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad. Adicionalmente, con el presente título se persigue que el interés de la Corporación prime sobre el interés particular de cada uno de los colaboradores, cuando en el desarrollo de las labores encomendadas pueda aparecer comprometida la doble calidad de empleado de la Corporación y de interesado particular.

Las regulaciones contenidas en el presente título, serán de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de la Corporación.

Artículo 64.- *Definiciones:* Para los efectos del presente Código se atenderá a las siguientes definiciones dadas por la Circular Instructiva No. 045 de Agosto 01 de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud:

- **CÓDIGO DE ÉTICA:** También denominado código de CONDUCTA. Documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a

día de la Corporación Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo colaborador de la Corporación debe observar, en el ejercicio de sus funciones.

ÉTICA PÚBLICA: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

- **VALORES:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **PRINCIPIOS ÉTICOS:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

a. Políticas Para La Gestión Ética

Artículo 65.- La Corporación se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las normas vigentes, el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, para lo cual guiara sus actuaciones bajo las políticas que se establecen a continuación:

1. La alta Dirección se compromete a incorporar las políticas de ética establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno en el Direccionamiento Estratégico de la Corporación.
2. El Código de Ética y Buen Gobierno es un instrumento que debe publicarse y difundirse ampliamente entre el personal de la Corporación y debe formar parte del proceso de inducción y de las mallas de entrenamiento que lidera la Unidad de Soporte Estratégico de Gestión Humana.
3. Los Gerentes de las Unidades de Negocio, Unidades Staff y Unidades de Soporte Estratégico tienen la responsabilidad de socializar con sus equipos de trabajo el Código de Ética y Buen Gobierno haciendo énfasis en los principios éticos.

Código de Buen Gobierno y de Ética
Caja Santandereana de subsidio Familiar “CAJASAN”

4. El equipo humano de la Corporación incorpora el Código de Ética y Buen Gobierno como principio del autocontrol en sus procesos y acciones.
5. Todas las actuaciones y el comportamiento personal y laboral de quienes formen parte de la Corporación deben ser acordes con los valores y políticas corporativas.
6. La conducta de quienes hacen parte de la Corporación debe testimoniar siempre la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo con los Principios y Valores definidos para la misma.
7. Con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, los integrantes de la Corporación podrán disentir y deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la Corporación y hacer conocer de su superior inmediato o de quien tenga la responsabilidad de intervenir, aquello que encuentre en disconformidad con los principios éticos o atente contra la moral y la ley.
8. El compromiso y la lealtad con la Corporación exigen la entrega generosa y sincera del conocimiento, la experiencia y el uso de los talentos personales en el cumplimiento de las funciones y la ejecución de los procesos.

b. Conflictos De Interés

Artículo 66. - *Definición de Conflictos de Interés.* Para los efectos del presente código se entenderán como conflictos de interés, toda situación ó evento en virtud del cual, un miembro del Consejo Directivo, el Director Administrativo, Revisor Fiscal, Directivos o Colaboradores, que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la Corporación o el de su interés propio, el de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo una de estos tres últimos se pudiere llega a beneficiar a título económico o personal, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatuario, para obtener así un provecho de cualquier tipo.

Artículo 67. – *Prohibiciones Generales.* La Corporación prohibirá que miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo, miembros de los Comités Especiales, Directivos de la Corporación, Colaboradores y Revisor Fiscal, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

1. Vincular laboralmente al cónyuge o parientes dentro del tercer grado de consanguinidad, primer grado de afinidad o primero civil, como colaboradores de la Corporación.

Quando por requerimientos especiales, escasez de talento u otras consideraciones, sea necesario contratar con las personas determinadas en éste numeral, la vinculación será previamente aprobada por el Consejo Directivo, cuando se vea involucrado el Director Administrativo, miembros del Consejo Directivo o Directivos de la Corporación, ó por el Director Administrativo, tratandose de los demás colaboradores de Cajasan.

Ante esta circunstancia, y en el evento en que dentro de la Corporación exista personal vinculado laboralmente con Cajasan bajo los criterios de este numeral, así como en la conformación de parejas (matrimonio o “unión marital de hecho”) entre colaboradores activos laboralmente, está prohibido que una de ellas supervise o dependa de manera directa de la otra, así como pertenecer a la misma Unidad. Cualquier movimiento interno o decisión laboral que contravenga esta disposición será previamente revisado por el Comité de Ética y Buen Gobierno.

Las relaciones afectivas y de pareja deben ceñirse a las normas de conducta social, y llevarse con seriedad y discreción, sin afectar el desempeño y el ambiente laboral.

2. Ofrecer a terceros o subalternos beneficios que no se encuentran autorizados, aprovechando el cargo o posición dentro de la organización.
3. Participar o desarrollar negocios que compitan o interfieran directa o indirectamente con la Corporación, como consecuencia de la información a que tiene acceso o la posición que ocupa en la misma.
4. Aceptar beneficios o atenciones de clientes y usuarios del Sistema de Subsidio Familiar, proveedores o competidores en contravía de lo dispuesto en la política de regalos, donaciones y pagos especiales.
5. Tomar provecho del puesto o posición en la Corporación para obtener beneficios personales, incluyendo a miembros de la familia o terceras personas.
6. Vincular como proveedor a su cónyuge o parientes dentro del segundo grado de consanguinidad primero de afinidad o civil, según lo dispuesto en el artículo 7 del Decreto 2463 de 1981 o demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan, salvo las excepciones contempladas en la misma norma, siendo estas las personas que contraten por obligación legal o en condiciones comunes al público.
7. Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.
8. Realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la Corporación.

En ese mismo sentido, de prevención de conflictos de interés, el Director Administrativo deberá informar al Consejo Directivo aquellos casos en que él o Directivos, miembros del Consejo Directivo, miembros de los Comités Especiales o Revisor Fiscal tenga parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

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

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

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

En todo caso, las anteriores disposiciones deberán ceñirse a lo establecido en el artículo 23 Ley 789 de 2002.

II. Colaboradores de la Corporación - Conflictos de Interés

Artículo 68.- Deberes. Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los colaboradores, cuyo incumplimiento constituirá una falta grave, son los siguientes:

1. Revelar a tiempo y por escrito a la Corporación cualquier posible conflicto de interés que tenga, conforme al procedimiento que para tal fin se establezca en el presente Código.
2. Consultar antes de hacer negocios en nombre de la Caja con cualquier organización en la que se encuentre vinculado un miembro de su familia con parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
3. Declarar cuando los cónyuges, compañeros permanentes, personas con relaciones sentimentales, con parentesco hasta cuarto grado de consanguinidad y tercero de afinidad trabajen en la organización. Cada uno de ellos debe declarar esta situación de manera independiente.
4. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Corporación.
5. Guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la Corporación.
6. Contribuir a que se le dé a todos los Afiliados un trato equitativo y a que se les garanticen sus derechos.
7. Los nuevos colaboradores deberán diligenciar una declaración escrita en la que informen si tienen o no conflicto de interés, como documento de vinculación.

8. Declarar casos en los cuales sea socio, empleado, administrador o asesor de sociedades o empresas que sean clientes, proveedores o competencia en el desarrollo, venta o prestación de cualquiera de los servicios que ofrece la Caja.

Para no generar situaciones de conflicto de interés, todos los colaboradores deben actuar con honestidad, ética y lealtad, buscando siempre la protección de los intereses de la Corporación

Artículo 69.- Prohibiciones. Sin perjuicio de la ampliación de las mismas, se consagran las siguientes:

1. Abstenerse de utilizar indebidamente la Información Privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Corporación.
2. Gestionar, por sí mismo o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a la Ley, los estatutos, o las buenas costumbres, se puedan considerar que infringen los intereses de la Caja.
3. 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 exista conflictos de interés, salvo autorización del Consejo Directivo.
4. Utilizar su posición en la Caja o su nombre para obtener para sí mismo, o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la Corporación.
5. Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de la Corporación.
6. Tener relación laboral, comercial, profesional o de prestación de servicios con terceros en menoscabo de la dedicación que debe prestarse a la Caja.
7. Abstenerse utilizar los activos, 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.
8. Abstenerse de gestionar o celebrar negocios con la Corporación, para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para dichas personas, salvo que medie autorización escrita del Consejo Directivo.
9. Favorecer personas relacionadas en procesos contractuales.

III. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Interés

Artículo 70.- Los grupos interés revelarán los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos.

De presentarse la eventualidad de que alguna persona perteneciente a los grupos de interés se encuentre incurso en cualquiera de los presupuestos de conflicto de interés, una inhabilidad o incompatibilidad, contemplados en este Código de Ética y Buen Gobierno, se procederá de conformidad como a continuación se señala:

1. Cualquier situación o comportamiento sobre un potencial o real conflicto de intereses, una inhabilidad o incompatibilidad, debe ser reportada al nivel jerárquico inmediatamente superior en la estructura organizacional de Cajasan, quien, a su vez, deberá ponerlo en conocimiento del Comité de Ética y Buen Gobierno, quien tendrá por objeto definir y dirimir, en única instancia, todo lo relacionado sobre la materia. Todas sus actuaciones constarán en actas y lo resuelto deberá reposar en la hoja de vida del empleado.
2. El Director Administrativo de la Corporación dará a conocer al Consejo Directivo en pleno la situación de conflicto de interés en las cuales pudiera verse involucrado él, miembros del Consejo Directivo, Revisor Fiscal y Directivos de la Corporación.

La duda de los Directivos, Director Administrativo, miembros del Consejo Directivo, Revisor Fiscal y colaboradores de la Corporación respecto de la configuración de actos que impliquen conflicto de interés, no exime a estas personas de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

Los grupos de interés deberán consultar con el Comité de Ética y Buen Gobierno, a través de la Unidad Staff Gobierno Corporativo, aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

IV. Inhabilidades e incompatibilidades de los órganos de gobierno

Artículo 71.- Se describen a continuación las principales inhabilidades e incompatibilidades:

- a. Entre los miembros del Consejo Directivo, Director Administrativo y el Revisor Fiscal de la Caja, no podrán existir vínculos matrimoniales, ni de parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, ni de asociación profesional, comunidad de oficina o sociedad comercial, excepción hecha de las sociedades anónimas y de las comanditarias por acciones.
- b. No podrán ser elegidos miembros del Consejo Directivo, ni directores administrativos o gerentes, quienes:

- Se encuentren en interdicción judicial o inhabilitados para ejercer el comercio.
 - Hayan sido condenados a pena privativa de la libertad por cualquier delito, excepto los culposos.
 - Hayan sido sancionados por faltas graves, en el ejercicio de su profesión.
- c. Los miembros del Consejo Directivo, Revisor Fiscal y Colaboradores de la Caja no podrán, durante el ejercicio de sus funciones ni dentro del año siguiente a su cesación en las mismas, en relación con las entidades respectivas:
- Celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona contrato o acto alguno.
 - Gestionar negocios propios o ajenos, salvo cuando contra ellos se entablen acciones por la entidad a la cual sirven o han servido o se trate del cobro de prestaciones y salarios propios.
 - Prestar servicios profesionales.
 - Intervenir por ningún motivo y en ningún tiempo en negocios que hubieren conocido o adelantado durante su vinculación.

V. Efectividad del Código Ético y Sanciones

Artículo 72.- El Consejo Directivo delegará en el comité de Ética y Buen Gobierno la función de verificar la efectividad al cumplimiento del presente Código.

El incumplimiento de cualquiera de los postulados del presente Código de Ética y Buen Gobierno por parte de las personas que hacen parte de su ámbito de aplicación, debe ser puesto en conocimiento del Comité de Ética y Buen Gobierno a través de la Línea Ética de Cajasan o por escrito ante la Unidad Staff de Gobierno Corporativo, quien actúa como secretario del Comité. En cualquiera de los dos casos, el Comité recibirá la información, los hechos, datos y comportamientos denunciados, y en el marco de un debido proceso la analizará y evaluará con el fin de establecer la veracidad de la información y definir el esquema de consecuencias administrativas o legales que correspondan conforme lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo, en concordancia con los procedimientos definidos para tal fin por la Unidad de Soporte Estratégico Gestión Humana.

VI. Valoración del Clima Ético

Artículo 73.- En la Corporación la dependencia responsable de realizar la valoración del clima organizacional es la Unidad de Estratégico de Gestión Humana; para ello cuenta con un instrumento que se aplica a todo el personal de la Corporación con periodicidad anual.

El instrumento se constituye en una Guía de Percepción que los colaboradores que tienen en la Corporación midiendo variables como potencial del logro, reconocimiento personal,

interés personal por el trabajo, desarrollo en el trabajo, administración de la empresa, Calidad técnica de la Supervisión, Salud Ocupacional o ambiente físico del trabajo, Cordialidad y Apoyo, Trabajo y vida personal, entre otros.

Con la aplicación del instrumento, la Unidad de Soporte Estratégico de Gestión Humana genera un informe sobre Clima Organizacional con el respectivo indicador en donde se formulan planes de gestión de microclima a ejecutar por las diferentes unidades de la Corporación.

CAPÍTULO SEGUNDO: Conflictos de Interés Respecto de los Miembros del Consejo Directivo y Respecto de los Afiliados

Artículo 74. - Si se presenta un evento de conflicto de interés respecto de un miembro del Consejo Directivo o respecto de los empleadores afiliados de la Corporación, éstos tienen la obligación de dar conocimiento del hecho inmediatamente al Consejo Directivo.

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

CAPÍTULO TERCERO: Relaciones Comerciales

Artículo 75.- Normas Generales para la Práctica de Relaciones Comerciales. Las normas que se exponen a continuación constituyen los parámetros básicos que deberá atender la Corporación en las relaciones comerciales que sostengan cada una de sus Unidades Estratégicas de Negocios.

1. La Corporación no sostendrá relaciones comerciales o de cualquier tipo, con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento cierto que no cumplen con la normatividad legal vigente o no actúen con un comportamiento ético y vulneren las buenas costumbres.
2. La Corporación dado su carácter de entidad sin ánimo de lucro, desarrollará su objeto social en pro del beneficio de sus usuarios, en forma tal que el provecho que se genere en la ejecución del mismo sea revertido en forma integral en la ejecución de proyectos de mejora en la prestación del servicio.
3. La Corporación carece de ánimo de lucro y por consiguiente sus excedentes y otros incrementos patrimoniales no serán objeto de distribución alguna a personas

naturales o jurídicas, y sólo podrán ser aplicadas al logro de los objetivos fijados en sus estatutos y en la Ley.

4. Todos los colaboradores de la Corporación mantendrán en el ejercicio de sus funciones condiciones claras en sus operaciones, de manera tal que se expongan de manera clara los productos y compromisos recíprocos en las relaciones contractuales.
5. Todos los aspectos legales serán acatados por la Corporación en la celebración de sus contratos, excluyendo cualquier práctica restrictiva.
6. Toda contratación en la que haga parte la Corporación, deberá encontrarse antecedida por estudios de planeación que impliquen el análisis objetivo de la necesidad, atendiendo entre otras, a variables de demanda, oferta, financieras y jurídicas.
7. Toda relación comercial en la que haga parte la Corporación se encontrará sujeta al trámite de legalización descrito en el Manual de Compras y/o Servicios de la misma, atendiendo al monto del negocio jurídico, señalando con claridad el marco jurídico que las partes pretenden darle a sus relaciones. El comportamiento en la relación comercial deberá regirse estrictamente por lo pactado por las partes y de ser el caso, por lo señalado dentro del contrato que regule el negocio jurídico causal. En el evento en que se presenten diferencias en interpretación contractual, se buscará siempre, que en un principio sean resueltas de mutuo acuerdo.
8. En los eventos en que existan quejas, reclamos o diferencias en el ámbito del desarrollo contractual, se garantizarán por lo menos, dos instancias de interlocución,
9. la última de las cuales se tramitará ante el directo superior del funcionario ante el cual se ha instaurado la respectiva queja, reclamo o se ha generado la diferencia.
10. Para la selección de sus clientes se atenderá a los criterios establecidos en el Manual de Compras y/o Servicios de la Corporación.

11. La Corporación, buscará en sus relaciones comerciales mantener relaciones de equilibrio contractual y económico con las entidades privadas y públicas, proveedores y usuarios en general.

12. Las donaciones, legados, herencias, etc., a favor de la Corporación, no darán preeminencia ni título alguno dentro de la Corporación, a favor del donante o causante, y sólo podrán ser aceptadas dichas donaciones, legados, etc., mediante decisión previa del Consejo Directivo sobre la conveniencia de la aceptación de tales donaciones, legados, herencias, etc., condicionales o modales, cuando la condición o el modo contrarían las disposiciones estatutarias.

13. La Corporación tendrá como política fundamental el estricto cumplimiento de las normas constitucionales, civiles, comerciales, tributarias y laborales vigentes en Colombia, así como las normas y principios democráticos de la responsabilidad social y de la libre empresa, observando en todo momento las normas que regulan los regímenes del subsidio familiar y de seguridad social en salud.

Artículo 76.- Normas generales para la Conducta de los Colaboradores de la Corporación. Los colaboradores de la Corporación obrarán de buena fe, con lealtad y diligencia, velando en sus actuaciones por los intereses de la Corporación. Para esto se deberán observar las siguientes indicaciones:

1. Promover y socializar las normas de conducta del presente código, así como la normatividad legal vigente y los usos y sanas prácticas del mercado.

2. Es un deber de los colaboradores apropiarse de la visión, misión y valores corporativos con el propósito de asegurar la permanencia, crecimiento y sostenibilidad de Cajasan en el tiempo.

3. Se encuentra prohibido que los colaboradores fomenten o intervengan en situaciones que permitan o faciliten la realización de actos incorrectos o delictivos o que puedan menoscabar la buena fe de terceros o usarse en forma contraria al interés público.

4. Se encuentra prohibido para los colaboradores de la Corporación, fomentar la publicidad tendenciosa, el incumplimiento de las obligaciones laborales, el incumplimiento contractual y la vulneración del presente código o de cualquier disposición de conducta ética de la Corporación.

5. Los colaboradores de la Corporación deben informar inmediatamente cualquier situación que altere o amenace el normal funcionamiento o los derechos de la

misma, así como también de los usuarios, proveedores y demás actores del sistema.

6. Los colaboradores de la Corporación tendrán especial respeto por sus compañeros y familiares y/o allegados.
7. Se encuentra prohibido a todos los colaboradores de cualquier jerarquía promover grupos religiosos o políticos dentro de la Corporación.
8. Representar con responsabilidad y honestidad a la Caja en las delegaciones interinstitucionales, intersectoriales o frente a todo tercero.
9. Las relaciones económicas entre la Corporación, sus directores, administradores y principales directivos, incluyendo sus parientes y socios, se celebrarán en condiciones de mercado y atendiendo los lineamientos definidos en el presente Código.
10. Reportar a través de los mecanismos establecidos por la organización cualquier situación o evento que esté contra de los comportamientos éticos definidos en el presente código.

CAPÍTULO CUARTO: Autorregulación

Artículo 77.- Tal y como lo establece la política Integrada de Gestión de la Corporación: *"En Cajasan la **transparencia**, la **confiabilidad** y el **autocontrol**, son la base de la prestación de **servicios sociales integrales**, enmarcados en una **cultura ambiental responsable**, dignos de una **organización inteligente** que **mejora continuamente** y genera **vínculos fuertes y de largo plazo con sus grupos interés**"* uno de los principios que debe regir el quehacer de todo el grupo de colaboradores de la Corporación es el autocontrol de allí que la Corporación cuenta con un compendio normativo en el que basa su regulación al interior y exterior de la misma, contando para ello con políticas institucionales proferidas por la Dirección Administrativa de la Corporación y del Consejo Directivo, reglamentaciones internas, procesos y procedimientos en cada una de las unidades que la conforman y que regulan el quehacer de las mismas, así como los estatutos y circulares de los entes de vigilancia y control que lo supervisan, además de toda la regulación que orienta el desarrollo y ejecución de su objeto social, así como también el Código de Ética y Buen Gobierno.

Es responsabilidad de todos y cada uno de los colaboradores de la Corporación asegurar que la gestión institucional transcurra dentro de los principios y postulados administrativos trazados por la Alta Dirección y los organismos externos de control y vigilancia. Para el efecto se definen tres instancias:

Código de Buen Gobierno y de Ética

Caja Santandereana de subsidio Familiar "CAJASAN"

- a Autocontrol: En la Corporación el autocontrol es inherente a la responsabilidad de tiene cada colaborador empleado con el proceso en el cual participa, analizando los riesgos y verificando que su trabajo cumpla con la normatividad interna y externa.

- b Control Previo: Corresponde a los gerentes de las Unidades Estratégicas de Negocio, Unidades de Soporte Estratégico y Unidades Staff hacer que se cumpla con lo establecido en el Código de Ética y Buen Gobierno y al Comité de Control de Gestión hacer el seguimiento respectivo mediante los indicadores definidos.

- c Control Posterior: Corresponde a la Auditoria de la Corporación realizar el seguimiento aleatorio de procesos para verificar el cumplimiento de las políticas y pautas establecidas en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Corporación. Igualmente se realiza control posterior a través de los comités internos asesores estratégicos establecidos en éste código y los demás comités que apoyen en la gestión de la corporación.

TÍTULO VII. DE LOS AFILIADOS

CAPÍTULO PRIMERO: Derechos y Obligaciones de los Empleadores Afiliados

Artículo 78.- Los afiliados de la Corporación, están protegidos por las normas de Gobierno Corporativo establecidas, las cuales velan por el respeto de sus derechos y la protección de los recursos que maneja el sistema.

Artículo 79.- La Corporación garantiza un trato equitativo para todos afiliados, incluidos los minoritarios. En este sentido, adoptará sistemas que permitan la transparencia en todos los procesos, incluyendo los de afiliación y desafiliación.

Artículo 80.- Los afiliados de la Corporación tienen garantizada la participación y votación en las Asambleas Generales de Afiliados, con la posibilidad de asociarse para ejercer sus derechos y proponer asuntos para debatir, en la Asamblea o ante el Consejo Directivo.

Artículo 81.- Los afiliados tienen derecho a hacer uso de las alternativas y mecanismos establecidos por las entidades estatales de control para solicitar informaciones.

CAPÍTULO SEGUNDO: Derechos y Deberes de los Trabajadores Afiliados

Artículo 82: En virtud de las políticas internas de la Corporación, y con base en las indicaciones impartidas por la Superintendencia de Subsidio Familiar, se tiene que los trabajadores afiliados tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

DERECHOS

1. Recibir un trato 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.
2. Recibir un servicio con estándares de calidad y seguridad en los tiempos y condiciones establecidos, dentro de una infraestructura adecuada.
3. Acceder libremente a una oferta de productos y servicios de acuerdo con la tarifa correspondiente a su categoría.
4. 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 Corporación.
5. Recibir información sobre las normas, reglamentos y políticas de la Corporación y del Sistema de Subsidio Familiar.
6. 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.
7. Acceder al subsidio monetario y en servicios, que la Corporación por sus beneficiarios, de acuerdo con 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.
8. 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.
9. Postularse al subsidio de vivienda siempre que cumpla con los requisitos de ley.

10. Acceder al Mecanismo de Protección al Cesante, y a los beneficios del Fondo de Solidaridad de Fomento al Empleo y Protección al Cesante de conformidad con los términos establecidos en la ley
11. Presentar peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias, y a obtener respuesta oportuna en los tiempos establecidos para cada servicio.
12. Acceder a las autoridades y estamentos competentes para la protección de sus derechos.
13. Garantizar que la información personal y empresarial suministrada a la Corporación sea manejada con responsabilidad y confidencialidad correspondiente.
14. Recibir atención preferencial si se trata de poblaciones incluidas en los siguientes grupos: adultos mayores, mujeres embarazadas, discapacitados y personas con niños en brazos.
15. Continuar disfrutando de los servicios de Capacitación, Recreación y Turismo Social de la Corporación, con la tarifa más baja que ésta tenga contemplada, los pensionados que durante 25 años estuvieron vinculados al Sistema del Subsidio Familiar.
16. A Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
17. A ser informado sobre la gestión realizada respecto a su solicitud.
18. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
19. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y de los particulares que cumplan funciones publicas
20. A ejercer cualquier otro derecho que le reconozcan la constitución y las leyes.

DEBERES

1. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear declaración o documentos falsos para comprobar sus derechos frente a la Corporación.

2. Afiliar oportunamente su núcleo familiar (cónyuge e hijos, padres y/o hermanos que acrediten derechos), presentando formulario de afiliación debidamente diligenciado, sin enmendaduras, con información veraz, clara y completa, anexando documentos, vigentes, legibles y exigidos por la ley.
3. Actualizar los documentos requeridos por ley en las fechas establecidas por la Corporación, con el fin de causar el derecho al subsidio monetario.
4. Reclamar el documento que lo acredite como afiliado a la Corporación, conservándolo en buen estado y presentarlo cada vez que vaya a hacer uso de los servicios, el cual es personal e intransferible e informar sobre la pérdida o extravío a la Corporación
5. Actualizar los datos cada vez que haya lugar en forma completa, veraz, clara y oportuna e informar las novedades tanto del titular de la afiliación como de su núcleo familiar, que afecte su calidad de beneficiario.
6. Conocer el portafolio de servicios que ofrece la Corporación por medio de los diferentes canales de comunicación que se tienen dispuestos para tal fin.
7. Mantenerse informado sobre los procedimientos, condiciones de acceso y restricciones asociadas al uso de los servicios de la Corporación.
8. Conocer y cumplir las normas, procedimientos y reglamentos establecidos por la Corporación para la prestación de los servicios y el acceso a los mismos.
9. Hacer buen uso de las instalaciones, bienes y servicios de la Corporación siguiendo las indicaciones, políticas, normas, reglamentos y condiciones de uso. Cuidar las instalaciones, prevenir o informar sobre daños, molestias, averías o algún tipo de perjuicio.
10. Pagar oportuna y totalmente los productos y servicios adquiridos, según las condiciones establecidas en cada uno de los servicios.
11. Tratar con dignidad, respeto y consideración al personal humano que lo atiende, al igual que a otros usuarios y sus familias, cumpliendo las normas de convivencia y reglamentos de uso de los servicios establecidos por la Corporación.
12. Acatar la constitución y las leyes

13. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

14. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

15. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

16. Las Dependencias de la Caja de Compensación Familiar trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos establecidos por la ley.

CAPÍTULO TERCERO: Información a Empleadores Afiliados

Artículo 83.- El informe presentado a la Asamblea General de Afiliados por parte de la Revisoría Fiscal sobre las operaciones y resultados de la Gestión anual de la Caja podrá ser conocido y estar a disposición de los empleadores afiliados.

Los mismos tienen derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Corporación que de una u otra forma afecten sus intereses.

CAPÍTULO CUARTO: Proceso de Gestión al Cliente

Artículo 84.- La Corporación tendrá un proceso de Gestión al Cliente.

Este proceso es administrado por la Unidad de Planeación y control de Gestión que estará ubicada en las oficinas de su domicilio principal, donde los afiliados y beneficiarios, podrán presentar todas las peticiones, quejas, reconocimientos y sugerencias referentes a la Corporación.

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

TITULO VIII. GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 85.- La Corporación reconocerá los derechos de los grupos de interés social estipulados por la ley, los estatutos y este Código de Buen Gobierno.

Se denomina grupos de interés la comunidad de influencia de la Corporación, hacen parte de ésta comunidad los siguientes:

1. **Los Usuarios del Sistema de Subsidio Familiar:** La Corporación en cumplimiento de su función social garantizará, al grupo de usuarios del sistema de subsidio familiar adscrito a ella, incluyendo las personas a cargo del trabajador beneficiario, la distribución y pago de los beneficios que por Ley les corresponden, la prestación de los servicios que la Corporación ofrece, además de la obtención de información oportuna, clara, veraz y transparente.
2. **Los Usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud:** La Corporación en ejercicio de las facultades que le fueren conferidas a través de la Ley 21 de 1982, la Ley 789 de 2002, Ley 100 de 1993, la Ley 1438 de 2011, la Ley 1122 de 2007 y las demás normas que las reglamenten modifiquen y/o adicionen, garantizará a los usuarios de sus Instituciones Prestadoras de Servicios IPS una atención integral en salud, de conformidad con los niveles de complejidad, ámbitos de atención y servicios que tenga habilitados según las coberturas contratadas con las diferentes administradoras de planes de beneficios todo lo anterior enmarcado en los lineamientos que para el efecto expida el Ministerio de Salud y Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud y demás organismos de control y vigilancia del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
3. **Clientes:** La Corporación está comprometida con la atención integral y oportuna con calidez humana y en un ambiente de confianza. Cuenta con amplios canales de comunicación interna y externa que garantizan identificar las necesidades de los clientes y permiten la mejora continua.
4. **Proveedores:** La Corporación adoptará un procedimiento para la contratación objetiva de bienes y servicios, donde los principios generales sean calidad, transparencia, precio y cumplimiento.
5. **Los Acreedores:** La Corporación responderá frente a sus acreedores cumpliendo sus obligaciones con estos en la forma convenida en los acuerdos específicos.
6. **Organismos de Control y Vigilancia:** La Corporación responderá frente a los organismos reguladores, de control y vigilancia del Estado, que tengan competencia sobre la actividad social y económica de ella.
7. **Competencia:** La Corporación adoptará mecanismos para no incurrir en prácticas restrictivas de la libre competencia o prácticas de competencia desleal, y tomará medidas para acentuar la reciprocidad de las relaciones entre competidores, cumplir con sus compromisos y cooperar con las diversas políticas gremiales.
8. **Colaboradores:** La Corporación ratifica el compromiso con los colaboradores y sus familias, trabajando constantemente por su bienestar y desarrollo para construir una

sola familia atendiendo a que son quienes actúan como eje central de la Organización.

9. **Comunidad:** La Corporación propenderá porque la comunidad en donde se desarrolla su objeto social, se beneficie de sus actividades y programas a través de nuevos y mejores servicios brindado accesibilidad a través de sus sedes propias o aliadas.
10. **La Sociedad:** La Corporación garantizará a la Sociedad que ha adoptado mecanismos que le permitan cumplir con su función social de una manera eficiente y transparente, según los recursos que le sean aportados.
11. **Gobierno:** La Corporación acatará toda la normatividad y lineamientos que expida el Gobierno Nacional, Departamental y Local entorno a su objeto social, así mismo en la celebración de contratos y convenios con las diferentes entidades públicas se acogerá a lo establecido las normas, leyes, decretos y reglamentaciones que rigen el sistema de contratación estatal.
12. **Gobierno Corporativo:** La Corporación está dirigida por la Asamblea General de afiliados, el Consejo Directivo y el Director General, Quienes conforman la directiva de la Caja y tienen voz y voto en la toma de decisiones de la misma.
13. **Empresas:** La Corporación trabaja con la gestión social sustentada en la filosofía de compensar la obligación económica de los trabajadores afiliados y sus familias, a través de la óptima administración de recursos y provisión de servicios sociales, que permiten redistribuir el ingreso y generar oportunidades de desarrollo integral para los santandereanos.
14. **Aliados:** La Corporación cuenta con una red de aliados que permite brindar accesibilidad y ofrecer soluciones a los grupos de interés, con calidad, calidez y oportunidad, ampliando la cobertura y presencia en el Departamento de Santander.
15. **Financiadores:** En las relaciones con las entidades financiadoras sean estas de orden público o privado la Corporación propenderá por una relación de beneficio mutuo para las partes y de impacto social para las poblaciones objeto en los acuerdos de voluntades que se suscriban.
16. **Gremios y Asociaciones:** La Corporación a través de su participación en las diferentes agremiaciones velará por la consecución de los objetivos corporativos y por aunar esfuerzos entorno a los intereses que demanden las diferentes áreas de la Caja.

TITULO IX. DE LOS RIESGOS

Artículo 86.- La Gestión de Riesgos de la Corporación se encuentra soportada por la estructura organizacional de la Caja, con roles y responsabilidades claramente definidos, documentados, divulgados y comprendidos al interior de CAJASAN y la gestión se encuentra soportada en los siguientes objetivos:

1. Lograr un sistema de administración de riesgos sostenible a través de la autogestión (compromiso y participación de cada uno de los asociados de la Corporación).
2. Integrar la administración de riesgos como base para la gestión de todos los procesos y proyectos de la Caja.
3. Fortalecer el entendimiento y control de los riesgos en las áreas, operativas, generales del negocio y financiera, para garantizar el cumplimiento de los objetivos planteados desde la misión, visión y estrategia de la Caja.
4. Alinearse con los requerimientos de la normatividad vigente.
5. Reducir errores y optimizar procesos de acuerdo con la evaluación de los riesgos y la identificación de oportunidades de mejoramiento.
6. Desarrollar un lenguaje uniforme y una cultura de gestión para la identificación y manejo de riesgos.

TITULO X. DE LA INFORMACION

CAPÍTULO PRIMERO: Principios de Información

Artículo 87.- La Corporación adoptará mecanismos para que la información revelada llegue a los grupos de interés, garantizando la protección de los datos personales en concordancia con la normatividad vigente para lo cual, se adoptarán todos los mecanismos de información a los cuales haya acceso con el fin de cumplir con este objetivo de transmitirla de manera oportuna, clara, íntegra y veraz.

Al momento de adoptar un mecanismo de información se propenderá por implementar medios de divulgación en línea.

La información deberá contener por lo menos los siguientes aspectos:

- 1) Cambios y eventos importantes dentro de la Corporación
- 2) Normas de Actividad Financiera, Tributaria, Balances y Estados financieros, y balance social.
- 3) Estándares de Contabilidad
- 4) Control y Participaciones
- 5) Régimen Legal

- 6) Composición Consejo y Equipo Directivo
- 7) Sistemas de Remuneración de altos Directivos
- 8) Prácticas Restrictivas de la libre competencia
- 9) Administración del Riesgo
- 10) Derechos de los Afiliados
- 11) Derechos de los Beneficiarios
- 12) Derechos de los Usuarios
- 13) Derechos de los Consumidores
- 14) Sistema de acceso a los servicios de la corporación

Artículo 88.- Responsabilidad del Personal en el manejo de la Información: Todos los empleados y terceros que presten servicios para la corporación son responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y estándares establecidos que buscan garantizar la seguridad de la información.

Es responsabilidad de todos los colaboradores de la Corporación asegurar la veracidad, integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y porque la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.

Artículo 89: Tratamiento de Datos Personales: La Corporación establecerá las Políticas que indiquen el procedimiento para el tratamiento, recolección, uso y transferencia de datos personales que la Corporación realiza en virtud de la autorización que otorguen las personas naturales quienes en razón de su afiliación (vinculación o afiliación) a la Corporación se registran en las bases de datos, en condición de trabajadores dependientes, trabajadores independientes, facultativos y pensionados o quienes en ejercicio de cualquier actividad desarrollada con ocasión de la ejecución del objeto social de la Corporación como Caja de Compensación, puedan suministrar cualquier clase de información o dato personal.

Así mismo la política de tratamiento de dato personales incorpora los lineamientos Corporativos bajo los cuales se realizara el tratamiento de los datos personales, la finalidad, los derechos de los titulares de la información, así como los procedimientos internos y externos que existen para el ejercicio de tales derechos ante la Corporación entre otros.

I. Principios para el Tratamiento de los Datos Personales:

Los principios que se establecen a continuación constituyen los parámetros generales que serán respetados por la Corporación en los procesos de recolección, almacenamiento, uso y tratamiento de los datos personales:

Código de Buen Gobierno y de Ética
Caja Santandereana de subsidio Familiar “CAJASAN”

1. Principio de Legalidad en materia de Tratamientos de datos: La Corporación dará aplicación a las disposiciones legales vigentes y aplicables que rigen el tratamiento de datos personales y demás derechos fundamentales conexos.
2. Principio de finalidad: El tratamiento de datos personales a los que tenga acceso y sean recibidos por la Corporación estarán subordinados y atenderán una finalidad legítima de conformidad con la Constitución y la Ley, la cual debe ser informada al respectivo titular de los datos personales.
3. Principio de libertad: El Tratamiento de datos personales sólo puede llevarse a cabo con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato Legal, Estatutario, o Judicial que releve el consentimiento.
4. Principio de veracidad o calidad: El tratamiento de datos personales debe ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. Se prohíbe el Tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
5. Principio de transparencia: En el Tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, Información acerca de la existencia de cualquier tipo de información o dato personal que le conciernan.
6. Principio de acceso y circulación restringida: Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares o terceros autorizados conforme a la Ley.
7. Principio de seguridad: Los datos personales e información usada por la Corporación se manejarán con medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros electrónicos evitando su adulteración, modificación, pérdida, consulta, y en general en contra de cualquier uso o acceso no autorizado o fraudulento.
8. Principio de confidencialidad: Todos los colaboradores de la Corporación que administran, manejan, actualicen o tengan acceso a informaciones de cualquier tipo que se encuentre en Base de Datos, se comprometen y obligan a conservar y garantizar la reserva y confidencialidad de la información. Todos los Colaboradores que trabajen actualmente o sean vinculados a futuro para tal efecto, en la administración y manejo de bases de datos, deberán suscribir un documento adicional u otrosí a su contrato laboral o de prestación de servicios para efectos de asegurar tal compromiso. Esta obligación persiste y se mantiene inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento.

En desarrollo del principio de seguridad establecido en la normatividad vigente, la Corporación adoptará las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros de datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

Artículo 90: Mecanismos de divulgación y registro: La corporación adopta mecanismos para que la información revelada llegue a los grupos de interés de manera oportuna, clara, íntegra y veraz. Se establecerán sistemas que le permitan a la corporación cumplir con sus obligaciones de registro y archivo de información, considerando que la utilización de bases de datos debe cumplir con los mismos requerimientos que la información que tiene un soporte físico.

CAPÍTULO SEGUNDO: E-Governance

Artículo 91. - La Corporación establecerá las políticas para garantizar que la información transmitida por medios electrónicos responda a los más altos estándares de confidencialidad e integridad.

Se establecerán políticas internas que regulen la utilización de medios electrónicos y se implantarán medios de control para el cumplimiento de los mismos.

Se asegurará el uso de una política de privacidad y manejo de información reservada de los afiliados, beneficiarios, trabajadores y consumidores, para así garantizar el respeto al derecho de la intimidad y la protección de los datos personales.

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

CAPÍTULO TERCERO: Destinatarios de la Información

Artículo 92- Los destinatarios de la información serán todos aquellos que pertenezcan a los grupos de referencia o a los grupos de interés de la Corporación.

CAPÍTULO CUARTO: Uso de Información Privilegiada por los Grupos de Interés

Artículo 93.- Ninguno de los grupos de interés podrá, directa o indirectamente, utilizar información privilegiada y confidencial de la Corporación a que pueda tener acceso según las políticas de información establecidas para sus propios intereses.

TITULO XI. CONTROL INTERNO Y EXTERNO DE LA CORPORACIÓN

CAPÍTULO PRIMERO: Control Interno de la Corporación

Artículo 94.- El control interno de la Corporación es responsabilidad de todos y cada uno de sus integrantes.

La función de control interno, principalmente se encuentra en cabeza del Director Administrativo quien la delega en el Auditor Interno.

El Auditor Interno efectúa una evaluación permanente de la Corporación, se encarga de identificar los riesgos, y evaluar los controles a los procesos y procedimientos de la corporación, dentro de las políticas definidas por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO SEGUNDO: Control Externo – Revisoría Fiscal

Artículo 95.- El Revisor Fiscal es el ente encargado de velar por la protección de los recursos que maneja la Corporación y de los derechos de los afiliados.

El Revisor Fiscal está comprometido en desarrollar su cargo actuando de buena fe y con criterio independiente de los grupos de referencia.

I. Elección del Revisor Fiscal

Artículo 96.- El Revisor Fiscal y su suplente son designados por la Asamblea General de Afiliados, para períodos de tres (3) años según lo determinen los estatutos de la corporación.

El Revisor Fiscal elegido deberá ser autorizado para el ejercicio de su cargo por la entidad estatal de control y vigilancia competente.

El suplente reemplazará al principal en todos los casos de falta absoluta o temporal.

El Revisor Fiscal y su suplente deberán ser contadores públicos, contar con las calidades que establece la Ley y los estatutos, y estarán sujetos a las inhabilidades, prohibiciones, incompatibilidades y responsabilidades que establecen las leyes y los estatutos.

Será incompatible la prestación simultánea de servicios de revisoría fiscal con los de auditoría externa o interna y de estos entre sí.

II. Inhabilidades e incompatibilidades del Revisor Fiscal

Artículo 97.- No podrá ser revisor fiscal quien se encuentre incurso dentro de las causales de inhabilidades e incompatibilidades establecidas por el Decreto 2463 de 1981 y demás normatividad que regule la materia.

Artículo 98- El Revisor Fiscal no podrá, ni por sí ni por interpuesta persona, ser afiliado de la Corporación, y su empleo es incompatible con cualquier otro cargo en ella, y en otra Caja de Compensación.

El Revisor Fiscal no podrá celebrar contratos con la Corporación, directa o indirectamente, ni encontrarse en alguna de las incompatibilidades previstas por la ley.

III. Funciones y Atribuciones del Revisor Fiscal

Artículo 99.- Las funciones del Revisor Fiscal se describen en los Estatutos de la Caja y demás normatividad vigente que regula el Sistema de Subsidio Familiar (Ley 21 de 1982 artículos 48, 49, Decreto Único 1072 de 2015 artículos 2.2.7.1.4.1. al 2.2.7.1.4.2., Estatutos de Cajasan Capítulo VII, artículo 39).

IV. Remuneración del Revisor Fiscal

Artículo 100.- La Asamblea General de Afiliados determinará la remuneración al Revisor Fiscal para el período por el cual es elegido, al momento de la elección, de conformidad con la remuneración del mercado.

V. Atribuciones de Control del Revisor Fiscal

Artículo 101.- A través del Revisor Fiscal se ejerce una continua evaluación y control de los órganos de dirección de la Corporación.

CAPÍTULO TERCERO: Entes de Control Externo de la Corporación

Artículo 102.- La corporación se someterá al control, vigilancia e inspección según sea el caso de las entidades que por Ley tengan estas atribuciones respecto de las Cajas de Compensación Familiar.

TITULO XII. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 103.- La Corporación adoptará sistemas para la administración y resolución de controversias como un mecanismo de transparencia y protección de los recursos que la nación le ha dado a su cargo y para facilitar la convivencia entre los grupos de interés y la Corporación.

Se adoptará un sistema de administración y resolución de controversias para los siguientes casos:

I. Controversias frente a los Grupos de Interés

Artículo 104.- La Corporación adoptará mecanismos para resolver de manera ágil, económica y especializada las controversias derivadas de las relaciones entre la Corporación y sus grupos de interés, no reguladas en otras normas.

Para ello y de conformidad con las necesidades y características de la Corporación, se adaptarán áreas, designarán colaboradores o establecerán oficinas de servicio al cliente, programas de negociación directa y mecanismos de conciliación y resolución de conflictos.

II. Controversias al Interior de la Corporación.

Artículo 105.- La Corporación adoptará mecanismos de prevención, atención y resolución de controversias surgidas entre los colaboradores de la Corporación. Estos mecanismos velarán por la sana convivencia entre los colaboradores, los Directivos, los miembros de los Comités Especiales y los del Consejo Directivo.

Artículo 106.- Para evitar cualquier conflicto interno, todo Ejecutivo deberá firmar un documento en el que se haga constar que conoce este Código de Buen Gobierno y se compromete a cumplirlo. En este sentido todo Ejecutivo que incumpla su obligación de seguir las normas de este Código de Buen Gobierno responderá solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa grave se ocasionen a la Corporación, a los grupos de referencia, a los grupos de interés o a terceros.

III. Solución de Controversias Derivadas del Gobierno Corporativo

Artículo 107.- Cuando un Afiliado o un beneficiario considere que se ha violado o desconocido una norma de este Código de Ética y Buen Gobierno, podrá dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente. Dicha Oficina la remitirá a la Gerencia Staff de Gobierno Corporativo, en calidad de Secretaria del Comité de Ética y Buen Gobierno, para que dicha instancia estudie y proceda a resolver dicha reclamación. Cualquier conflicto que persista, derivado de la aplicación y el cumplimiento de los preceptos adoptados con este Código de Ética y Buen Gobierno, se resolverá en primera instancia a través de la utilización de los mecanismos de solución ágil de conflictos previstos en la ley, tales como arreglo directo, amigable composición, conciliación y transacción, de conformidad con lo establecido en las normas vigentes. Si pasados treinta (30) días calendario desde el aviso de ocurrencia de una controversia o diferencia de una parte a la otra, no se hubiere llegado a ningún arreglo o solución, las partes estarán en libertad de acudir a la justicia ordinaria para buscar la solución que en derecho corresponda.

TITULO XIII. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA

CAPÍTULO PRIMERO: Vigencia del Código de Buen Gobierno

Artículo 108- El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por el Consejo Directivo.

CAPÍTULO SEGUNDO: Divulgación del Código de Buen Gobierno

Artículo 109.- Este Código de Buen Gobierno, en cumplimiento de lo expuesto en la Ley 789 de 2002, se divulgará a los miembros de la corporación y a los grupos de interés.

Artículo 110.- El Director Administrativo de la Corporación enviará comunicación a la Superintendencia de Subsidio Familiar dando aviso de la adopción del presente Código de Ética y Buen Gobierno remitiendo un ejemplar del mismo.

CAPÍTULO TERCERO: Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno*

Artículo 111. El Código de Ética y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Consejo Directivo adoptada con voto favorable de siete (7) de sus miembros con derecho a voto.

Los cambios introducidos, sólo regirán con efectos a futuro, después de su adopción

Todos los aspectos no regulados en el presente Código, se regirán por lo contenido en los Estatutos de la Corporación y por las normas legales vigentes sobre la materia.

1. *Esta versión se encuentra actualizada mediante sesiones del Consejo Directivo Realizadas los días 28 de Abril de 2011 y Julio 28 de 2011.*
2. *Esta versión se encuentra actualizada mediante sesión del Consejo Directivo Realizada el día 27 febrero de 2014 Acta N° 339.*
3. *Esta versión se encuentra actualizada mediante sesión del Consejo Directivo Realizada el día 14 Junio de 2017 Acta N° 386.*