

REGLAMENTO: CODIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO



Foncomfenalco
Fondo de Empleados Comfenalco

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 2 de 17

**LA JUNTA DIRECTIVA DE FONDO DE EMPLEADOS DE LA CAJA DE
COMPENSACIÓN FAMILIAR DE FENALCO ANDI COMFENALCO CARTAGENA,
“FONCOMFENALCO” EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES ESTATUTARIAS**

CONSIDERANDO:

Que la Circular Básica Jurídica No. 007 de 2008, en el capítulo V, recomienda adoptar un Código Buen gobierno donde debe plasmarse, la filosofía, principios, reglas y normas que rigen el manejo de las relaciones entre la administración, órganos de control, vigilancia y todos los empleados de las organizaciones de la economía solidaria, para preservar la ética, transparencia en su gestión y una adecuada administración, con integridad, equidad y efectividad en procura de obtener la confianza de sus asociados y de la comunidad en general.

RESUELVE:

Adoptar el siguiente Código de Ética el cual es de imperativo cumplimiento por parte de todos los directivos, trabajadores e integrantes de los comités de FONCOMFENALCO, de manera que sus postulados se observen en cada acto, por convicción y como manifestación de un propósito preventivo.

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 3 de 17

TABLA DE CONTENIDO

TITULO I. ASPECTOS GENERALES DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

CAPITULO I. DEFINICION – OBJETIVOS – ÁMBITO Y NORMAS

CAPITULO II. NATURALEZA JURÍDICA, PLATAFORMA ESTRATÉGICA, PRINCIPIOS Y VALORES, POLÍTICAS CORPORATIVAS Y GRUPOS DE INTERÉS.

TITULO II. CODIGO DE ETICA

CAPITULO I. PROPÓSITO – COMPROMISOS GENERALES

CAPITULO II. DE LOS COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

CAPITULO III. DEL SERVICIO – DERECHOS DE LOS ASOCIADOS
TRÁMITE DE QUEJAS.

TÍTULO III. REGLAS DE CONDUCTA.

CAPÍTULO I. REGLAS DE
CONDUCTA

TITULO IV. DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I. CUMPLIMIENTO

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y

DEBERES CAPÍTULO III. MEDIOS DE

DIFUSIÓN CAPÍTULO IV. REVISIONES

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 4 de 17

ASPECTOS GENERALES DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

CAPITULO I

DEFINICIÓN - OBJETIVOS - ÁMBITO Y NORMAS

ARTÍCULO 1. CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO. DEFINICIÓN.

El Código de Ética y de Buen Gobierno es el conjunto de normas, prácticas y principios éticos que guían la actuación de los dignatarios, directivos, administradores, trabajadores e integrantes de los comités de apoyo de FONCOMFENALCO, posibilitando relaciones armónicas, imparciales y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la existencia y accionar de FONCOMFENALCO, como son los asociados, directivos, trabajadores, proveedores, las autoridades y la comunidad en general.

ARTÍCULO 2. OBJETIVOS.

Este Código tiene los siguientes objetivos:

- a) Preservar la ética y la transparencia en la gestión y una adecuada administración con base en la integridad, equidad y efectividad en procura de generar confianza entre todas aquellas personas que tienen relación con FONCOMFENALCO.
- b) Fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de buen gobierno, que rijan las actuaciones de FONCOMFENALCO y de todos los entes a él vinculados.
- c) Proporcionar el conocimiento de su gestión a efectos de preservar la integridad ética empresarial.
- d) Asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus asociados y de quienes con él se relacionan.

ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.

	DOCUMENTOS	Fecha: 26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 5 de 17

El presente Código está dirigido a los dignatarios, directivos, administradores, integrantes de comités y trabajadores de FONCOMFENALCO; así como a los reguladores de control y vigilancia del Estado que tengan inferencias sobre la actividad del Fondo, los proveedores de servicios y bienes, al sector de la Economía Solidaria, a la región donde está ubicado y en lo pertinente a los representantes legales y directivos de las entidades en las que FONCOMFENALCO, tiene inversiones y a la comunidad en general. En especial a la gestión corporativa y empresarial y a la selección, nombramiento y retiro de los dignatarios para cargos de dirección y control del Fondo.

ARTÍCULO 4. NORMAS RELACIONADAS.

Para efectos de la aplicación integral de este Código e involucrando los elementos constitutivos del Sistema de Gestión Integral, se deberán tener en cuenta las siguientes normas y reglamentaciones:

- Constitución Política de Colombia
- Decreto Ley 1481 de 1989
- Leyes 79 de 1988 y 454 de 1998.
- Ley 1391 de 2010
- Estatuto de FONCOMFENALCO
- Principios Cooperativos formulados por la Alianza Cooperativa Internacional - ACI.
- Circular Básica Jurídica No. 007 de 2008
- Reglamento Interno de Trabajo
- Manuales y procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Los demás definidos por la Ley.

CAPÍTULO II

NATURALEZA JURÍDICA, OBJETO SOCIAL, PLATAFORMA ESTRATÉGICA, PRINCIPIOS Y VALORES, POLÍTICAS CORPORATIVAS Y GRUPOS DE INTERÉS.

ARTÍCULO 5. NATURALEZA JURÍDICA. El FONDO DE EMPLEADOS COMFENALCO - CARTAGENA, es una organización asociativa y solidaria, sin ánimo de lucro, que nace en el año 1982 y es constituida legalmente el diez (10) de agosto de 1984, en la notaría tercera de Cartagena, bajo registro de escritura pública N° 2680, por trabajadores de la Caja de Compensación Familiar de Fenalco – Andi Comfenalco – Cartagena. Prestando servicios de solidaridad, ahorro y crédito a todos sus asociados, con el fin de mejorar su calidad de vida y la de su familia.

FONCOMFENALCO hace parte del sistema de la Economía Solidaria y por lo tanto se acoge a sus fines y principios y se encuentra bajo la vigilancia de la Superintendencia de la Economía Solidaria.

	DOCUMENTOS	Fecha: 26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 6 de 17

ARTÍCULO 6. OBJETO SOCIAL. “FONCOMFENALCO” tendrá como objeto social mejorar la calidad de vida, fomentar el ahorro de sus asociados con miras a generar recursos destinados especialmente a la satisfacción de sus necesidades de crédito los cuales podrán ser recaudados a través de descuento directo, pago por caja y demás mecanismos que resulten aplicables; a la inversión en proyectos de desarrollo empresarial, así como actividades comerciales, industriales y de servicios que contribuyan al mejoramiento económico, social y cultural de sus asociados y familiares. Igualmente fomentará los lazos de respeto, solidaridad, compañerismo entre los mismos, y desarrollará la integración social y económica, para lo cual estrechará sus relaciones con otras entidades preferencialmente del sector solidario.

ARTÍCULO 7. PLATAFORMA ESTRATÉGICA. Fundamentada en valores y principios de la Economía Solidaria, la plataforma estratégica de FONCOMFENALCO está integrada por:

MISIÓN: Mejorar la calidad de vida de los asociados y su grupo familiar a través de los servicios de bienestar social, crecimiento empresarial y ahorros, contribuyendo al desarrollo social, cultural y económico de la comunidad, fomentando la solidaridad y ayuda mutua

VISIÓN: Ser reconocidos por sus asociados como el Fondo de Empleados líder de la ciudad por la prestación oportuna de servicios integrales

ARTÍCULO 8. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS. Todas las personas vinculadas a FONCOMFENALCO deberán actuar acorde con los siguientes valores y principios:

Filosofía de Gestión:

Los actos y decisiones de los órganos de administración, han estado y estarán enmarcados dentro de los principios y fines de la economía solidaria, así como la administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora, la participación económica de los asociados en justicia y equidad.

FONCOMFENALCO trabaja con un propósito claro: Buscar el bienestar de cada uno de los asociados para mejorar su nivel de vida y el de todos sus familiares.

Responsabilidad Social:

- Dar especial atención a las necesidades de nuestros asociados.
- Brindar un servicio ágil, confiable y eficiente.
- Trabajar sobre la base de la responsabilidad, compromiso y honestidad.
- Aumentar las diferentes alternativas de líneas de crédito y de ahorro en función del mejoramiento y bienestar de los asociados manteniendo un equilibrio económico.

Responsabilidad Empresarial:

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 7 de 17

- Las personas son lo más importante y valioso.
- La honestidad y ética están presentes en todas las actividades dentro y fuera de la organización.
- El reconocimiento al trabajo estimula a los miembros de la organización.
- El trabajo en equipo es la clave del éxito, del crecimiento, mejoramiento y sostenimiento de FONCOMFENALCO.

Nuestros Valores:

Los valores representan las convicciones filosóficas de los administradores responsables de la dirección de la empresa hacia el éxito.

Los valores estratégicos que posee FONCOMFENALCO se fundamentan en los siguientes principios:

1. Responsabilidad
2. Ética
3. Respeto
4. Servicio

PRINCIPIOS

Los principios se aplican a todas las actuaciones y describen el comportamiento esperado de cada uno de nosotros, en el desarrollo de nuestras actividades tanto dentro como fuera de la empresa.

Nuestros principios, establecidos en nuestro Código de ética y de Buen Gobierno, son:

- La Verdad y honestidad están por encima de todo, en todas las acciones y relaciones de la entidad.
- La presentación de informes y rendición de cuentas nos permite demostrar la transparencia, calidad de la gestión y buen uso de los recursos, prevaleciendo el bien común por encima de los intereses particulares.
- La cordialidad y puntualidad debe ser nuestro símbolo de respeto por los demás.

ARTÍCULO 9. GRUPOS DE INTERÉS. FONCOMFENALCO ha identificado los siguientes públicos, con los cuales debe mantener relaciones armónicas, constructivas y transparentes

- Asociados.
- Trabajadores.
- Empresas generadoras de vínculo.
- Proveedores.
- Comunidad en general.

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 8 de 17

- Estado.
- Competidores.
- Organismos de Control
- Acreedores

CONDUCTAS QUE CARACTERIZAN NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS

La conducta es el reflejo de lo que somos los seres humanos y las organizaciones. Todas las personas que tenemos vínculos o representamos a FONCOMFENALCO debemos tener en cuenta las siguientes conductas que reflejan nuestros valores y principios.

ACTÚO CON RESPONSABILIDAD CUANDO:

- Promuevo y trabajo con autocontrol procurando hacer las cosas bien desde el principio.
- Colaboro activamente en los grupos de trabajo en los que participo y mis actuaciones son ejemplos para los demás.
- Participo en un ambiente cordial y positivo, expresando con respeto mis desacuerdos.
- No realizo ni permito comentarios malintencionados o imprecisos que afecten a las personas con que me relaciono o que vulnere el buen nombre de FONCOMFENALCO.
- Conozco, cumplo y hago que se cumplan los deberes y las prohibiciones contenidas en los estatutos, los reglamentos y las normas en general que rigen al sector de la economía solidaria.
- Fomento la seguridad de la información y por lo tanto prevengo la fuga de información de carácter confidencial.
- No chateo en horas laborales, no divulgo por ningún medio ya sea electrónico, impreso o audiovisual, información ilegal, pornográfica o racista.
- Presento de manera veraz, oportuna y verificable la información y los resultados de mi gestión, la de mi área, y la de la entidad dentro de las atribuciones que me fueran asignadas.
- Soy recursivo en la búsqueda de soluciones y en la creación de oportunidades de mejoramiento. Soy parte de la solución.
- Conservo, protejo y uso de manera austera y eficiente los recursos que son asignados, incluyendo el cumplimiento de la jornada laboral y su uso exclusivo en labores relacionadas con mis funciones.
- Mis actuaciones responden a la dignidad y responsabilidad de mi cargo.

ACTÚO CON ETICA CUANDO:

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 9 de 17

- Actúo en forma objetiva sin buscar privilegios o beneficios propios o de terceras personas.
- Ni yo, ni mi familia mantenemos relaciones comerciales privadas con clientes, proveedores, compañeros de trabajo, ni con la competencia; de los cuales se pueda beneficiar con ocasión del cargo o función que desempeñe dentro de la empresa (se consideran familiares los padres biológicos, los padres adoptivos, hermanos/as, esposa/o o compañero/a permanente y/o los hijos (as), hijastros (as)). Grado de afinidad y consanguinidad.
- Me declaro impedido cuando me veo involucrado en una decisión donde se genere un conflicto de interés personal o familiar.

ACTÚO CON RESPETO CUANDO:

- Escucho con atención, soy tolerante en la relación y me aseguro de entender el punto de vista de los demás.
- Reconozco y acepto que los demás pueden tener diferentes puntos de vista y comportamientos.
- Ni yo, ni mi familia utilizamos mi posición de empleado de FONCOMFENALCO como mecanismo para exigir preferencias o tratos diferentes a los de otros ciudadanos.
- Respeto el tiempo de los demás, soy puntual con las citas, entrevistas y reuniones de trabajo.
- Respeto a mis compañeros de trabajo, a los directivos y entes de control de FONCOMFENALCO y evito mantener relaciones sentimentales diferentes a las laborales.
- Mi trato con las personas está por encima de cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, ideología, cargo, nómina o religión.

ACTÚO CON SERVICIO CUANDO:

- Trabajo por el bienestar de nuestros asociados.
- El asociado es la prioridad de la entidad.
- De manera oportuna atiendo y doy solución a las necesidades y/o requerimientos de los asociados, los compañeros de trabajo y directivos.
- Pongo todas mis habilidades y competencias en función del bienestar del otro.

TÍTULO II CÓDIGO DE ÉTICA

CAPÍTULO I PROPÓSITO - COMPROMISOS GENERALES

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 10 de 17

ARTÍCULO 10. PROPÓSITO. El propósito del Código de Ética es enunciar los valores, principios y normas que orienten el comportamiento y la conducta de los directivos y trabajadores de FONCOMFENALCO, y con ellos compromete cada una de las personas que hagan parte del equipo de trabajo de esta organización. Así mismo, suministrar información sobre políticas, normas y sanciones con respecto a la posible generación de conflictos de interés al interior de la organización y del uso indebido de la información privada y/o pública.

ARTÍCULO 11. COMPROMISOS. FONCOMFENALCO, así como sus asociados, directivos, trabajadores, delegados y todos aquellos que ejerzan un rol social, tendrán en cuenta en sus relaciones, los siguientes compromisos generales:

- a) Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emana de la misma.
- b) Promover el bienestar integral de las personas, en concordancia con su responsabilidad y función social.
- c) Encaminar sus acciones en búsqueda del desarrollo humano sostenible, la protección del medio ambiente y la recuperación del mismo.
- d) Generar prácticas de beneficio mutuo.
- e) Abstenerse de participar en operaciones sospechosas tendientes a la comisión de ilícitos o al lavado de activos o la financiación del terrorismo.

CAPÍTULO II

DE LOS COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

ARTÍCULO 12. COMPROMISOS. Los administradores, directivos, integrantes de Comités y los trabajadores de FONCOMFENALCO, deberán acatar los compromisos adquiridos con los grupos de interés, con el objeto de mantener relaciones armónicas y generar confianza hacia la entidad.

ARTÍCULO 13. FRENTE A LOS ASOCIADOS Y A FONCOMFENALCO.

Los administradores, directivos, integrantes de Comités y los trabajadores de FONCOMFENALCO se comprometen a:

- a) Combatir, denunciar y rechazar cualquier acción o actividad al margen de la Ley o que atente contra la moral y las buenas costumbres.
- b) Impedir la concentración de poder y el tráfico de influencias entre las personas que están al frente de los destinos de los negocios del Fondo.
- c) Promover la innovación y la creatividad constante para el mejoramiento y el desarrollo humano y empresarial.
- d) Abstenerse de usar indebidamente la información reservada.
- e) Abstenerse de realizar actos que generen conflicto de intereses y de autoridad.
- f) Velar por la imagen, desarrollo, crecimiento y competitividad de FONCOMFENALCO y por el cumplimiento riguroso de los compromisos adquiridos.

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 11 de 17

- g) Velar por la implementación de las mejores prácticas que redunden en la producción de los mejores servicios posibles.
- h) Obrar con lealtad y buena fe en las relaciones con las empresas que generan vínculo de asociación y abstenerse de realizar actos contrarios a la Ley, la moral y las buenas costumbres.
- i) Reflejar con exactitud las transacciones diarias en todos los libros y cuentas del Fondo.
- j) Prestar servicios de calidad para satisfacer sus necesidades y consolidar el patrimonio del Fondo.

ARTÍCULO 14. FRENTE A LOS TRABAJADORES. FONCOMFENALCO y sus administradores se comprometen a brindarles un trato justo, así como a respetar su dignidad humana y promover su crecimiento personal y profesional.

ARTÍCULO 15. FRENTE AL ESTADO. Los dignatarios, directivos, administradores, trabajadores e integrantes de Comités de apoyo de FONCOMFENALCO, se comprometen a:

- a) Cumplir con el orden institucional (Constitución y Leyes)
- b) Respetar a las autoridades e instituciones legalmente constituidas
- c) Denunciar todo hecho delictuoso o que atente contra la moral y los intereses públicos.
- d) Pagar correcta y cumplidamente las obligaciones tributarias y demás cargas que establezca la Ley.
- e) Apoyar el desarrollo social, educativo, económico, empresarial y ambiental del país.
- f) Participar en aquellos espacios permitidos por la ley para la contribución al desarrollo del país y del sector de la Economía Solidaria.

ARTÍCULO 16. FRENTE A OTROS GRUPOS DE INTERÉS. Los dignatarios, directivos, administradores, trabajadores e integrantes de Comités de apoyo de FONCOMFENALCO, se comprometen con los siguientes grupos de interés a:

Empresas generadoras de vínculo. Brindar apoyo estratégico a través de la prestación de servicios para sus trabajadores.

Proveedores. Buscar el mejor acuerdo de negociación.

Comunidad. Contribuir al desarrollo sostenible, a la paz y a la preservación del medio ambiente.

Competidores. No incurrir en prácticas de competencia desleal.

ARTÍCULO 17. COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES. Los trabajadores de FONCOMFENALCO se comprometen a:

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 12 de 17

- a) Comportarse de manera digna y respetuosa en sus relaciones laborales, personales, sociales y en todos los actos que organice FONCOMFENALCO.
- b) Tratar respetuosa y cortésmente a los asociados, a las personas que ejercen cargos de dirección y control y a los trabajadores de FONCOMFENALCO.
- c) Actuar de manera seria y responsable en todas las funciones que deba adelantar en pro del Fondo.
- d) Abstenerse de utilizar su posición dominante en el Fondo para promover o apoyar campañas políticas o las referidas a la elección de Delegados, cuerpos directivos o de control.
- e) Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar la administración y las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento de los servicios.
- f) Guardar la reserva que requieran los asuntos relacionados con su trabajo, aún después de haber cesado en el ejercicio del mismo, sin perjuicio de su obligación de denunciar cualquier hecho delictivo.
- g) Guardar la reserva que las circunstancias ameriten sobre los secretos, estados financieros y operaciones de los asociados para con FONCOMFENALCO, con excepción de la información que debe rendirse a las autoridades en los casos de ley.
- h) Abstenerse de ejecutar actos que pongan en peligro los intereses de los asociados y de la ciudadanía en general.
- i) Abstenerse de hacer uso indebido de la información privilegiada que posea y adoptar las medidas pertinentes para impedir que dicha información circule o sea conocida por quienes no deben conocerla.
- j) Abstenerse de utilizar su posición dominante para buscar un beneficio adicional al propio del negocio.
- k) Abstenerse de representar los intereses de aquellos asociados que puedan resultar incompatibles con los de otra empresa del Fondo.
- l) Abstenerse de defender los intereses de un asociado en perjuicio de otro asociado.
- m) Abstenerse de participar en operaciones sospechosas tendientes a la comisión de ilícitos o al lavado de activos o la financiación del terrorismo.

CAPÍTULO III

DEL SERVICIO - DERECHOS DE LOS ASOCIADOS - TRÁMITE DE QUEJAS

Artículo 18. CALIDAD EN EL SERVICIO. Con el propósito de satisfacer las necesidades de sus asociados, FONCOMFENALCO, brindará un servicio de óptima calidad, con un enfoque centrado en la excelencia. Para ello todos los trabajadores deberán:

- a) Respetar la dignidad de la persona humana y los derechos que emana de la misma.
- b) Mantener una permanente disposición y actitud de colaboración y servicio.

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 13 de 17

- c) Tratar con cortesía, consideración, respeto y amabilidad a todas las personas que soliciten su asesoría o servicio.
- d) Escuchar con atención a los asociados y en general a quienes soliciten su asesoría y servicios.
- e) Buscar soluciones y brindar opciones para satisfacer las demandas de los asociados, de conformidad con la reglamentación existente o acudiendo a los conductos regulares pertinentes.
- f) Brindar información clara, precisa y veraz.
- g) Cumplir, en el menor tiempo posible y de forma confiable y cuidadosa, los compromisos que adquieren con los asociados.
- h) Brindar orientación a los asociados que les permita prevenir futuros inconvenientes con el servicio.
- i) Rectificar a tiempo cualquier error u omisión que cometan y comunicarlo a través de los canales apropiados a las personas interesadas.
- j) Ser prudentes con la información personal o laboral que le confían los asociados.
- k) Conocer cabalmente todos los servicios y productos que ofrece FONCOMFENALCO en especial aquellos que están bajo su responsabilidad.
- l) Conocer el estatuto y los reglamentos del Fondo, así como la misión, visión y objetivos organizativos.

Artículo 19. DERECHOS DE LOS ASOCIADOS. Los asociados a FONCOMFENALCO como copropietarios del Fondo, tienen respecto al servicio, los siguientes derechos:

- a) A la atención total y única cada vez que solicite un servicio.
- b) A servicios de alta calidad.
- c) A la satisfacción de sus deseos de manera consistente con expectativas razonables de servicio.
- d) A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.
- e) A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al fondo.
- f) A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio excelente.
- g) A medios accesibles para la comunicación de opiniones, quejas y reclamos.

ARTÍCULO 20. TRÁMITES DE LAS PETICIONES, RECLAMACIONES O QUEJAS.

Considerando el principio de autocontrol que rige a las entidades de Economía Solidaria y la excelencia en la prestación del servicio, todas las solicitudes, peticiones, reclamos, quejas o denuncias que formulen los asociados, con relación a la prestación de los servicios del Fondo, o por la posible violación de la ley, el estatuto o reglamentos por parte de un asociado o por un miembro de los órganos de administración y vigilancia, debe ser formulada de acuerdo con el conducto regular, el procedimiento y los plazos de vencimiento que establece el Estatuto.

Parágrafo: Constituye requisito de procedibilidad el acudir a los entes pertinentes, para dar trámite a una petición, reclamación o queja, de tal manera, que la instancia

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 14 de 17

que advirtiere la pretermisión de alguna de ellas, deberá remitirla al correspondiente, para su trámite respectivo.

TÍTULO III REGLAS DE CONDUCTA

CAPITULO III REGLAS DE CONDUCTA

ARTÍCULO 21. PROHIBICIONES. De acuerdo con la legislación vigente, los administradores deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con FONCOMFENALCO, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés. Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos por el código de ética de FONCOMFENALCO, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los administradores, ejecutivos y trabajadores de FONCOMFENALCO, deben abstenerse de:

- a) Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de FONCOMFENALCO, o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de FONCOMFENALCO.
- b) Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- c) Abusar de su condición de Administrador, o trabajador de FONCOMFENALCO, para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta FONCOMFENALCO, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, o asociados.
- d) Otorgar a los proveedores de FONCOMFENALCO, cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por FONCOMFENALCO, para los diferentes negocios que realice.
- e) Todo administrador ó trabajador con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflictos de interés en razón de tal información.

ARTÍCULO 22. DE LOS REGALOS E INVITACIONES. Los administradores y/o trabajadores de FONCOMFENALCO, no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en el Fondo, que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

TÍTULO IV DISPOSICIONES FINALES

CAPÍTULO I. CUMPLIMIENTO.

	DOCUMENTOS	Fecha:26/04/2016
	PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Versión: 002
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Página 15 de 17

Corresponde a la Junta Directiva y al Gerente General de FONCOMFENALCO, así como a los directivos, velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto de la conducta y ética de FONCOMFENALCO, compiladas en este Código de Ética y Buen Gobierno.

CAPÍTULO II. OBLIGACIONES Y DEBERES.

Las normas del Código se aplican a todos los trabajadores de FONCOMFENALCO, sin excepción alguna. Cualquier empleado que tenga información o conocimiento sobre violación alguna al Código, está en la obligación indelegable de reportarlo en forma inmediata a la Gerencia. Esta es una obligación complementaria al deber de todo ciudadano de denunciar ante las autoridades competentes la comisión de hechos que puedan constituir conductas punibles, al tenor de los códigos penal y de procedimiento penal y demás normas concordantes.

El presente Código deberá ser conocido por todos los directivos, trabajadores e integrantes de los Comités de FONCOMFENALCO, quienes están obligados a cumplirlo y respetarlo.

Todas las consultas o denuncias que realizadas deberán tratarse bajo parámetros estrictos de:

Confidencialidad: las instancias consultadas garantizarán en todo momento la confidencialidad en el tratamiento de las consultas o situaciones que se tramiten.

Objetividad: las instancias consultadas garantizarán un análisis exhaustivo de las consultas para dar la orientación más adecuada, y en caso de denuncias, para definir si existió incumplimiento del código. No se permitirá denuncias anónimas.

Respeto: las instancias consultadas garantizarán en todo momento el máximo respeto a los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.

No se admitirán represalias: los trabajadores que informen acerca del incumplimiento del código no podrán recibir ningún tipo de represalias. Quienes tomen medidas en contra de dichos colaboradores deberán enfrentarse a las medidas disciplinarias correspondientes.

CAPÍTULO III. MEDIOS DE DIFUSIÓN.

FONCOMFENALCO, adoptará los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, así como a los trabajadores y asociados, la existencia y contenido del presente código a través de los medios de comunicación de los que dispone la entidad.

	DOCUMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Fecha:26/04/2016
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Versión: 002
		Página 16 de 17

CAPÍTULO IV. REVISIONES.

El presente código será objeto de revisión y actualización cada vez que los órganos de dirección y administración lo consideren necesario.

El presente código rige a partir de su aprobación, dado en Cartagena a los 26 días del mes de Abril de 2016 según acta No.125.

YUDIS CANTILLO LUNA
Presidente

ELIZABETH MARTINEZ DE AVILA
Secretaria

	DOCUMENTOS PROCESO: PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y GERENCIAL	Fecha:26/04/2016
	REGLAMENTO CÓDIGO DE ÉTICA FONCOMFENALCO	Versión: 002
		Página 17 de 17

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
001	27/07/2009	Creación del documento.
002	26/04/2016	Actualización del reglamento bajo normatividad vigente. El presente código rige a partir de su aprobación, dado en Cartagena a los 26 días del mes de Abril de 2016 según acta No.125.