

CODIGO DE BUEN GOBIERNO Y ETICA

INDICE

INTRODUCCIÓN

Capítulo I

Orientación estratégica de la sociedad.

Capítulo II

Estructura organizacional

Capítulo III

Junta Directiva

Capítulo IV

Grupos de interés

Capítulo V

Accionistas

Capítulo VI

Código de conducta

Protocolo de Relacionamento con los usuarios.

Protocolo de Relacionamento con los prestadores de servicios de salud.

INTRODUCCIÓN

FUNSEBAS, es una Institución que tiene por objeto actividades de Desarrollo Social, a) propiciar un desarrollo social e integral en las comunidades, mediante la protección, asistencia y promoción de los derechos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad, comunidades indígenas, población rural o campesina, grupos y comunidades étnicas, niños, adolescentes y jóvenes, mujeres, población en situación de pobreza y pobreza extrema, b) Actividades a apoyo a los pacientes menores de edad en tratamiento de enfermedades, proveer alojamiento y alimentación a los menores y sus familias, mientras tengan su estadia en la ciudad correspondiente.

Con domicilio principal en la ciudad de Bogotá D.C, en la carrera 11 No. 19 sur 49 barrio ciudad jardín sur.

En consideración al contenido de la obligación derivada del artículo 40 literal h de la Ley 1122 de 2007, así como de las normas corporativas derivadas del Código de Buen Gobierno establecidos mediante la circular 045 de 01 de agosto de 2007, cuyo espectro obligacional nos cobija, hemos decidido adoptar el siguiente Código de Buen Gobierno y de Ética, en el cual se plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la Administración, los accionistas, nuestros usuarios, aportantes y demás grupos de interés de la Institución.

Estas normas complementan lo establecido en los estatutos sociales y en las disposiciones legales aplicables frente al particular.

CAPÍTULO I

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SOCIEDAD

Artículo 1. Naturaleza jurídica.

5

FUNSEBAS Una organización no gubernamental sin ánimo de lucro, que desde 2020 con el legado de Juan Sebastian, ADN de esta empresa y su espíritu emprendedor nace con el objetivo de avanzar en el cuidado de menores con enfermedades de alto costo en América Latina tendrá como objeto principal las siguientes actividades:

- A) Protección, asistencia y promoción de los derechos de las poblaciones en situación de vulnerabilidad.
- B) Mejorar la calidad de vida a los niños, niñas y adolescentes con enfermedades de alto costo como el cáncer, enfermedades huérfanas, discapacidad entre otras.
- Generación de espacios, de promoción de actividades que generan impacto en el desarrollo de las comunidades en condición de vulnerabilidad.

Fue constituida el 20 de febrero del 2020, matrícula S0057344 con Domicilio en la carrera 11 No. 19 sur 49, barrio ciudad jardín sur.

Artículo 2. Direccionamiento estratégico.

El direccionamiento estratégico de **FUNSEBAS** se fundamenta en los siguientes elementos:

2.1. *Misión:* **FUNSEBAS** es una fundación sin ánimo de lucro que busca el desarrollo social de los niños, niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad y a sus familias, a través de la implementación de acciones que permitan alcanzar sus sueños, proporcionar bienestar y calidad de vida, favorecer la educación para la sostenibilidad de las familias de los mismos y

brindar acompañamiento y orientación espiritual cuando la pérdida del ser amado por causa de la enfermedad catastrófica es algo inevitable.

2.2. Ser una fundación sostenible, con crecimiento gradual extendido a otras ciudades, reconocida por su aporte al bienestar social, salud, educación y aprendizaje de niños, niñas y adolescentes en condiciones de vulnerabilidad, y la sostenibilidad y cuidado de sus familias

6

2.3. Valores:

Nuestros valores están fundamentados en:

- Respeto por la Vida.
- Garantía de cumplimiento de los Derechos Humanos.
- Fortalecimiento de los valores católicos.
- Responsabilidad
- Compromiso
- Honestidad
- Solidaridad
- Atención Humanizada
- Equidad
- Sentido de Pertenencia
- Confidencialidad
- Desarrollo personal y profesional
- Trabajo en equipo y compañerismo
- Cultura de calidad y seguridad
- Responsabilidad social y ambiental

VALORES INSTRUMENTALES: Modos idealizados de conducta (Virtudes)

2.4. *Vectores estratégicos*: Los siguientes son los vectores estratégicos de nuestra gestión:

2.4.1. El mejoramiento del resultado operacional, mediante la creación de valor al estructurar una operación efectiva garantizando que se responda a las necesidades del usuario y el empleador.

2.4.2. Innovación en los modelos de atención y del negocio, mediante la creación de valor al generar una propuesta integral y diferencial de servicio para nuestros usuarios

2.4.3. El fortalecimiento del servicio centrado en el cliente, mediante la creación de valor al conocer mejor a nuestros clientes y cumplir con nuestras promesas de servicio.

7

Artículo 3. Compromiso de las directivas.

Por parte del equipo directivo de **FUNSEBAS**; existe el pleno compromiso de orientar todas sus actuaciones hacia el logro de las estrategias y el cumplimiento de la misión y la visión de la Institución.

Artículo 4. Compromiso con los Usuarios.

FUNSEBAS, en su calidad de colaboradores presta un servicio privado, de conformidad con los contenidos constitucionales y legales correspondientes, tendrán como finalidad específica el apoyo a niños, niñas y adolescentes de estratos 0, 1 y 2 en situación de vulnerabilidad con enfermedades de alto costo como el cáncer, enfermedades huérfanas, discapacidad entre otras, buscando una red de apoyo para todas estas familias para mejorar su calidad de vida.

Para el cumplimiento de dichos cometidos **FUNSEBAS**, ejercerá sus funciones administrativas en la sociedad dentro de los más altos cánones de tipo ético, gestionando de forma adecuada y cuidadosa los recursos y especialmente aquellos que tengan destinación específica, rindiendo las cuentas e informes requeridos por las autoridades de vigilancia y control y colaborando con el Estado en general, para el adecuado desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 5. Portafolio de productos y servicios.

El portafolio de servicios de **FUNSEBAS**, tiene los siguientes programas en pro de los niños, niñas y adolescentes:

1. CASA FUNSEBAS:

La Casa FUNSEBAS es un refugio para aquellos niños, niñas y adolescentes que junto con sus familias, vienen a Bogotá desde otras ciudades para realizarse tratamientos médicos. La casa busca brindarles no solamente garantías como hospedaje y alimentación, también un espacio lúdico y de entretenimiento que contribuya a su calidad de vida y bienestar. Adicionalmente, se trata de un espacio generador de empleo; donde, mientras los niños realizan actividades culturales, recreativas y deportivas, las madres podrán trabajar en el comedor comunitario y generar así sostenibilidad para su familia.

2. NAVIDAD FELIZ:

Este proyecto busca otorgar a miles de niños y niñas, regalos durante la Navidad que les proporcionen felicidad e iluminen su camino a pesar de las dificultades a las que se enfrentan. A través de este proyecto llegamos a rincones vulnerables en Colombia, pueblos, hospitales, barrios de la periferia, etc.

3. REALIZANDO SUEÑOS:

A través de este proyecto buscamos patrocinar a niños, niñas y adolescentes con enfermedades en situación avanzada, para que realicen sueños que por cuestiones económicas no han podido cumplir, brindando la oportunidad de alcanzar aquellas cosas que parecen lejanas pero nunca son imposibles.

4. APOYANDO FAMILIAS:

Este proyecto busca ayudar mediante un subsidio mensual a familiares o acudientes que sean responsables del proceso de los niños y niñas con cáncer, para sustentar lo básico a él mientras se encuentra en hospitalizaciones largas.

5. ALMUERZOS ACTIVOS:

Este proyecto se vincula directamente a la casa FUNSEBAS y busca la creación de un comedor comunitario para aquellas familias que pasan largas jornadas en hospitales aledaños, y al mismo tiempo, para los niños y niñas de la fundación y sus familias. Este proyecto no solo será un espacio de apoyo social, sino de creación de oportunidades laborales para aquellas madres que deseen vincularse a él.

6. FAMILIAS EN DUELO:

Funsebas realiza un acompañamiento a familiares en duelo de pérdida, a través de actividades de sensibilización en distintas dimensiones: física, emocional, cognitiva, conductual, social y espiritual.

El potencial humano de nuestro equipo de trabajo nos permite enfocarnos en brindar un servicio de calidad comprometido siempre en lograr el bienestar de nuestros usuarios.

NUEVOS PROYECTOS:

2. CARRERA FUNSEBAS ABRIL DE 2024 (CORRE POR UN NIÑO)

Realizar la 1ra Carrera de la lucha contra el cáncer infantil en Bogotá. Con los recursos recaudados serán destinados para apoyar a niños, niñas y adolescentes que sufren de enfermedades de alto costo y que no puedan tener tratamientos médicos en Colombia ya que la tasa de supervivencia en el País es mas baja, este apoyo es para que los niños puedan realizar su tratamiento médico en hospitales o clínicas internacionales donde les ofrezcan mejor calidad de vida.

2. TORNEO DE GOLF 2024:

Todos los recursos donados a la Fundación serán destinados a: Mejora y mantenimiento de la casa albergue Funsebas, lugar donde funciona como un hotel para recibir a niños, niñas y adolescentes de estrato 0, 1 y 2 con enfermedades de alto costo como: cáncer, enfermedades huérfanas entre otras. Destinar a mejorar los tratamientos de los niños inscritos en la fundación. Realizar campañas de prevención oral, auditiva, oftalmológica, médica Psico social de los niños con cáncer. Apoyar a los niños con enfermedades de difícil

manejo para que tengan oportunidades de tratamiento en otros países. Apoyar a los niños con enfermedades de alto costo para que tengan mejor alimentación durante su tratamiento médico.

3. GALA ANUAL:

Se realiza todos los años una cena social, donde se invita a personas naturales y jurídicas a un evento en el cual se muestra todas las actividades que la Fundación ha realizado durante el año y el plan estratégico para el siguiente año.

Artículo 6. Grupos de interés – Niños, niñas, adolescentes de estratos 0, 1 y 2 en situación de vulnerabilidad.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Artículo 7. Órganos de dirección.

Órganos de dirección de **FUNSEBAS**: La Representante Legal Doctora KAREN YOHANA GARCIA PALACIOS.

Artículo 8. Órganos de Dirección.

Órganos de administración de **FUNSEBAS**, Se consideran administradores con responsabilidad especial en la aplicación de este Código de Buen Gobierno los siguientes funcionarios:

- Representante Legal. KAREN YOHANA GARCIA PALACIOS PRESIDENTA EJECUTIVA

- LUISA MARIA PALACIOS VICEPRESIDENTA EJECUTIVA
- ADRIANA GOMEZ PARRA REVISORA FISCAL

Artículo 9. Mecanismos de selección de personal.

11

Los mecanismos de selección del personal de **FUNSEBAS**, se fundamentan en parámetros de tipo objetivo, teniendo como insumos básicos la definición previa del perfil del cargo, su remuneración, la determinación de las competencias requeridas y las responsabilidades asignadas, respetando los derechos humanos, propendiendo por la vinculación transparente de los colaboradores, fomentando la remuneración digna, fomentando la erradicación del trabajo infantil y la eliminación de prácticas discriminatorias, el trabajo forzoso y la coacción.

Artículo 10. Mecanismos de evaluación y control.

Los mecanismos de evaluación y control de **FUNSEBAS**, atienden a factores objetivos derivados de la evaluación de indicadores de desempeño los cuales implican la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la persona observada, en relación con unos objetivos y unas metas esperadas.

Igualmente, se cuenta con un sistema de procesos, procedimientos y formatos de seguimiento de las diferentes actividades que permiten realizar evaluaciones y mantener un adecuado control de las mismas.

CAPÍTULO III

GRUPOS DE INTERÉS

Artículo 11.

Objetivos. Atendiendo a que el éxito de **FUNSEBAS**, depende tanto de sus relaciones internas como de las relaciones externas con los grupos de interés mencionados en el artículo 6 del presente Código, **FUNSEBAS**, cuenta con una filosofía y lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgar plenas garantías acerca de la operación de la misma, así como la adecuada protección y garantía de sus derechos. De esta forma los objetivos del manejo de los grupos mencionado son los siguientes:

11.1. Reconocer y asegurar sus derechos, establecidos por ley.

11.2. Fomentar una activa participación y cooperación para garantizar el adecuado engranaje de los intereses de los mismos en relación con **FUNSEBAS** al interior de la legislación en general.

11.3. Fomentar una activa participación para lograr el mantenimiento del equilibrio económico de **FUNSEBAS** en su calidad de colaborador para la prestación de un servicio privado, lo cual debe ser un factor preponderante en la prestación adecuada del servicio, la creación de trabajo.

11.4. Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.

Artículo 12

Elementos para el manejo. De manera consistente con los objetivos planteados, buscando el mutuo beneficio entre las partes y garantizando que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan. **FUNSEBAS** cuenta con tres (3) elementos para la administración de dichas relaciones:

12.1. *Filosofía.* **FUNSEBAS** tiene claramente establecido el espíritu, el objetivo y los parámetros que regirán el manejo de la relación, sobre la base de mutuo beneficio con el grupo

de interés. Allí se plasma el papel que se espera de cada grupo dentro de la cadena de valor de la Fundación y viceversa.

12.2. *Cabeza visible*. El personal cuenta con una persona que guía, direcciona e imparte orden dentro de **FUNSEBAS** el cual es el responsable de implantar, divulgar y mantener el modelo de relaciones que garantiza el cumplimiento de los mecanismos establecidos para una mutua generación de valor.

12.3. *Protocolo*. Cada relación está regida y se apoya en un protocolo, el cual incluye de manera explícita los objetivos de la relación, en términos de aseguramiento de sus derechos y deberes, de los mecanismos de participación, de los mecanismos para mejoras de desempeño y de la información que se debe suministrar entre **FUNSEBAS** y el grupo de interés.

Los protocolos serán actualizados permanentemente en la medida en que se desarrollen cambios en las relaciones con los diferentes grupos de interés.

Para el caso concreto, **FUNSEBAS** cuenta con la expresa definición de los criterios de selección y contratación necesarios, de modo que se garantice transparencia en dichos procesos y en la administración de tales relaciones.

Artículo 13. Atención de los derechos de los grupos de interés.

En atención a la preponderante importancia de los niños, niñas y adolescentes de **FUNSEBAS** se velará por el reconocimiento y materialización de sus derechos bien de índole legal, bien de índole contractual en el transcurrir de las permanentes relaciones que se entraban entre éstos y aquella.

Artículo 14.

Para la atención adecuada de los niños, niñas y adolescentes, quienes hacen parte esencial de los grupos de interés, conforme con el artículo 6 del presente Código, **FUNSEBAS** cuenta con los siguientes instrumentos:

14.1. *Servicios de Atención al Cliente:* Al interior de los servicios de atención al cliente, cuenta con atención personalizada a través de su oficina, es posible atender quejas, reclamos, sugerencias y comentarios en general, de los grupos de interés de **FUNSEBAS**.

CAPÍTULO IV

CÓDIGO DE CONDUCTA

En **FUNSEBAS** se cree firmemente en la defensa de las más altas normas de comportamiento ético, y se pretende que todos y cada uno de sus empleados desarrollen sus actividades, de tal manera que cumplan una serie de principios fundamentados en la transparencia, la honestidad y la equidad. Para los directivos y empleados de **FUNSEBAS** y para quienes ostenten estas mismas calidades, el comportamiento ético no es una opción; es parte integral del ejercicio de su actividad.

El propósito de este código es suministrar guías prácticas para la gestión ética de **FUNSEBAS** y para generar pautas de conducta que reflejen las responsabilidades que deben cumplirse en su interior o en sus relaciones con terceros – ya se trate de empleados, proveedores, clientes, entidades de Gobierno y la comunidad en general –, y fomentar así, el desarrollo de relaciones de confianza mutua. El código no pretende dictar reglas detalladas sobre todos los temas. De existir dudas o vacíos en su aplicación o interpretación, ellos serán resueltos por el Representante Legal, conforme a los lineamientos trazados por la Junta Directiva.

Artículo 15.

Definiciones. Para los efectos de éste Código se atenderá a las siguientes definiciones:

Carrera 11 No. 19 SUR 49 Barrio Ciudad Jardin Sur
TEL: (601)-5199926, 350 508 0937
fundacionsebas3@funsebas.org
www.funsebas.org

15.1. *Conflictos de interés.* Se considera conflicto de interés cualquier situación en la cual una persona enfrenta sus intereses personales con los de **FUNSEBAS** en actividades personales, o en el trato con terceros, ya sean proveedores, contratistas, clientes u otros, de tal manera, que se afecte la libertad e independencia de la decisión por diferencias en los motivos de quienes intervienen en la relación.

15.2. *Regalos.* Un regalo incluye cualquier cosa de valor transferida a otra persona voluntariamente, sin ningún tipo de compensación a cambio.

15.3. *Información privilegiada.* Es aquella información de carácter concreto, sujeta a reserva o bien, aquella que no ha sido aún dada a conocer al público y existe deber para ello en un momento próximo.

Artículo 16.

Principios. **FUNSEBAS** y sus empleados conforman un equipo que trabaja por el país, por su gente y por sus empresas; todos sus actos están regidos por los siguientes principios y valores:

16.1. Todas las personas relacionadas con la Institución, ya sea a través de un vínculo laboral o comercial, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con prácticas y conducta personal. Tienen además, la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley, a los más altos principios éticos y a los reglamentos internos. Para **FUNSEBAS** es tan importante la manera en la que se obtienen resultados, como los resultados mismos.

16.2. Se debe velar por los bienes de la Institución, de los usuarios y de la comunidad como si fueran propios, respetar a las autoridades, y llevar una vida ejemplar como miembros de familia y como ciudadanos.

16.3. La imagen empresarial de **FUNSEBAS** sus productos y servicios, deben ser sinónimo de tranquilidad y confianza en los mercados en los que actúan.

16.4. Todas las relaciones de **FUNSEBAS** con usuarios, proveedores, colegas, Estado y comunidad, se caracterizan por postulados de total transparencia, confianza y desarrollo mutuos.

16.5. Todos los empleados tienen el compromiso de tomar las acciones necesarias para proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de **FUNSEBAS** e informar a los entes de control sobre cualquier procedimiento que atente contra la transparencia de alguna de sus actividades, tanto laborales como públicas.

La aplicación de los principios del Código de Ética puede no ser siempre clara y a menudo, puede confrontar al individuo con decisiones difíciles o incertidumbre acerca de la línea de conducta apropiada. En estas circunstancias, se debe buscar ayuda, típicamente con el superior directo, o en casos difíciles, con mandos superiores.

En desarrollo de los principios y valores anteriores **FUNSEBAS** acoge el siguiente Código de Conducta Empresarial, que constituye la guía de comportamiento de todas aquellas personas vinculadas con la misma.

Artículo 17. Normas Generales.

17.1. Prácticas de negocios

17.1.1. Relaciones con personas del gobierno, usuarios y proveedores:

- a. No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de que observan un comportamiento ético, social y empresarial contrario a

las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que se encuentren cuestionados legal o judicialmente.

- b. **FUNSEBAS** consagrará su actividad en beneficio de sus usuarios, en forma tal que el provecho que reporte de su gestión, revierta en forma integral a aquellos sin perjuicio de la compensación por la gestión adelantada.
- c. Todos sus funcionarios mantendrán condiciones claras en sus operaciones, de tal forma que sea posible que los usuarios conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- d. Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- e. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- f. Se seleccionará rigurosamente a usuarios y proveedores de **FUNSEBAS** según su probidad y moralidad.
- g. Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las partes.
- h. Las relaciones de **FUNSEBAS** con el Gobierno y con las entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas estrictas de ética.
- i. Se procederá, en todos los casos, con criterio justo, evitando dar o propiciar interpretaciones capciosas que tiendan a beneficiar a personas en perjuicio de terceros, de **FUNSEBAS** o del Estado.
- j. Se evitará intervenir directa o indirectamente en relaciones no ceñidas a la ley, con las instituciones u organismos públicos, en otra entidad, o entre particulares.
- k. **FUNSEBAS** efectuará donaciones solamente a entidades o a personas naturales, con previa autorización de la Junta Directiva de la Institución y con recursos de aquellos que no se encuentren afectados por la destinación específica.

17.1.2. Regalos e invitaciones

Los intereses comerciales de **FUNSEBAS** serán mejor servidos cuando sus decisiones comerciales estén basadas en criterios comerciales y no influidas por factores tales como regalos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para los trabajadores o para miembros de sus familias.

- a. Como política general, no se fomenta la práctica de dar o recibir regalos especialmente con proveedores y contratistas.
- b. Según las políticas expedidas por **FUNSEBAS** se permitirá realizar o aceptar atenciones sociales normales dentro del giro de los negocios.
- c. Se reconoce que esporádicamente pueden ser aceptados regalos de artículos publicitarios tales como agendas, lapiceros, cd's, etc., por un valor estimado inferior a medio salario mínimo legal mensual vigente. Así mismo, los empleados de **FUNSEBAS** no podrán recibir dinero, comisiones u obsequios que puedan inclinarlos a tomar una decisión parcializada, o que tengan un valor superior a un salario mínimo legal.
- d. En caso de que el monto del regalo sea superior a medio salario mínimo legal mensual vigente, debe darse a conocer al superior inmediato, quien conjuntamente con el ente de control de **FUNSEBAS** y la alta gerencia, decidirá si puede ser aceptado o deberá ser devuelto a la persona que lo envió.
- e. Será aceptado que los empleados efectúen o reciban atenciones de costos moderados (comidas de negocios) que sean beneficiosas para un objetivo comercial definido. No se deberán aceptar viajes ofrecidos por proveedores o por usuarios, sin la debida autorización del ente de control y la alta gerencia, ni podrán ser objeto de entretenimiento gratuito o cualquier tipo de contraprestación en su beneficio que provenga de usuarios, proveedores, instituciones financieras, empresas de la competencia y/o terceras personas.
- f. No podrán ofrecer dinero o cualquier ventaja económica directa o indirecta a terceros para la obtención de un negocio, concesión u operación particular. Ni aprovechar su posición, en ninguna compañía, para obtener beneficios personales o familiares. Ningún

regalo o atención será de calidad o cantidad tal, que se pueda inferir que con él, se pretenda lograr un beneficio de los antes descritos.

- g. Los comprobantes o cuentas de cobro presentados a **FUNSEBAS** por concepto de viajes o atenciones sociales, deberán corresponder a actividades oficiales de la misma.

17.2. Conducta Personal

17.2.1. Conducta empleados y funcionarios:

- a. Los funcionarios de FUNSEBAS obrarán con buena fe, con lealtad y con la diligencia y el cuidado de un buen hombre de negocios, velando por los intereses de **FUNSEBAS**.
- b. Se promoverá y difundirá entre los usuarios internos, el conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que sean aplicables, así como las normas de este Código de Ética y los usos y sanas prácticas del mercado.
- c. No se aconsejará o intervendrá en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles, o que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros, o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de las compañías, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
- d. Se comunicará oportunamente a los superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por **FUNSEBAS**.
- e. Se respetará a los compañeros de trabajo e igualmente a sus familias.
- f. No se promoverán grupos religiosos o de participación política dentro del **FUNSEBAS**. Las relaciones económicas entre **FUNSEBAS**., sus directores, administradores y principales ejecutivos, incluyendo sus parientes y socios, se celebrarán en condiciones de mercado.
- g. Ante la falta de normas expresas que reglamenten una materia o asunto particular, no puede actuarse de manera tal que se tomen decisiones contrarias a los intereses de **FUNSEBAS**. El sano criterio, la experiencia, el conocimiento y la buena fe, son elementos que deben sustentar todo acto o determinación de la Institución

17.2.2. Confidencialidad

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, se recomienda que el comportamiento personal del empleado se ajuste a las siguientes reglas:

- a. Los empleados mantendrán la debida reserva y protegerán, en todo momento, los documentos de trabajo y la información que esté a su cuidado.
- b. No comentar temas relacionados con los negocios de **FUNSEBAS** con el personal ajeno a ésta, incluyendo a amigos y a parientes.
- c. Los proyectos de **FUNSEBAS** especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares donde haya terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares. En esos casos, el personal de **FUNSEBAS** deberá guardar discreción extrema.
- d. Al transmitir información, los empleados deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- e. Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- f. Los negocios que involucren información confidencial, y que se realicen en las oficinas de la Institución, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.
- g. Los asesores externos contratados por **FUNSEBAS** se deberán tratar como externos, y se mantendrán al margen de los proyectos internos, a menos que la consultoría esté relacionada con ese proyecto.
- h. Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo de **FUNSEBAS** a menos que dicha visita esté supervisada.

- i. Las salas de trabajo y otras instalaciones deberán despejarse de la información relacionada con proyectos de negocios de **FUNSEBAS**. Los pizarrones de las reuniones deberán ser limpiados al término de cada reunión.

17.2.3 Conflictos de interés

Todos los empleados de **FUNSEBAS** deberán abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para **FUNSEBAS**. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la dependencia de control de **FUNSEBAS** con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas. Para tal efecto se deberá:

- a. Evitar participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de **FUNSEBAS** o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- b. No establecer empresas o negocios que compitan con **FUNSEBAS** ni serán socios, empleados o administradores de las mismas.
- c. No realizar negocios de interés personal o familiar dentro de las Compañía, como la compra, venta o arrendamiento de equipos o propiedades de las Compañía, o la participación o propiedad en empresas que tengan o busquen establecer negocios con éstas, sin el visto bueno del Representante Legal.
- d. No autorizar o negar ningún negocio con base ÚNICAMENTE en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- e. No abusar de su condición para obtener beneficios para sí o para terceros, en el trámite de reclamaciones o solicitudes de autorización de prestaciones asistenciales o económicas, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o usuarios.
- f. No participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Compañía.

- g. Quienes tienen la responsabilidad de contratar o disponer a nombre de **FUNSEBAS** no lo podrán hacer con personas dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero Civil.

17.2.4 Participación en Juntas Directivas

Está restringido, para los empleados de **FUNSEBAS** la participación en juntas directivas o en la dirección de empresas no filiales o subsidiarias, así como la aceptación de cualquier posición directiva en otra empresa, si con ella se origina un conflicto de intereses o interfiere con el desempeño de las labores en la FUNDACIÓN

17.2.5. Medios de comunicación

Con excepción de la Gerencia General, los empleados de **FUNSEBAS** tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LOS USUARIOS

FUNSEBAS dando aplicación al contenido del Código de Buen Gobierno y Conducta, ha decidido expedir el siguiente PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON SUS USUARIOS, estableciendo de ésta forma, pautas específicas de conducta, las cuales reflejen las responsabilidades que le atañen a los empleados de la FUNDACION, en relación con los diferentes planes que en la actualidad son ofrecidos.

1. OBJETIVOS: Atendiendo a la comprensión que de parte de **FUNSEBAS.**, se tiene en relación con su responsabilidad, el presente protocolo se desarrolla al interior de un marco referido a tres premisas fundamentales acogidas como objetivos del mismo, las cuales son:

- El impacto positivo en apoyo a los niños, niñas y adolescentes.

- La oportuna y adecuada respuesta a las expectativas de nuestros niños, niñas y adolescentes.
- El buen cuidado de los recursos de FUNSEBAS.

2. DEFINICION:

Para efectos de las normas de conducta contenidas en este protocolo se atenderá a las siguiente definición:

Para los efectos del presente documento, se entenderá toda persona que solicita el apoyo en **FUNSEBAS** cualquiera sea su calidad, esto es beneficiario; así mismo lo serán todas aquellas personas legitimadas para acceder a la prestación de los servicios ofrecidos a través de **FUNSEBAS**.

3. PROMESA DE VALOR: El marco de obligaciones del presente protocolo, debe desarrollarse al interior del contenido de nuestra promesa de valor, la cual se asume como obligación y que establece lo siguiente:

Comprometernos con la mejor solución para nuestros niños, niñas y adolescentes garantizándoles la más adecuada prestación de apoyo, orientados hacia el mejoramiento de su calidad de vida. Enmarcado en tres principios:

1. Prestación de apoyo requerido por nuestros niños, niñas y adolescentes de acuerdo con sus necesidades para mejorar su calidad de vida.
2. Dar respuestas ágiles y oportunas a las solicitudes para un adecuado apoyo.
3. Acompañar a nuestros niños, niñas y adolescentes prestándoles un servicio con trato digno, respetuoso y cálido.

4. NORMAS DE CONDUCTA:

4.1. Aseguramiento de los deberes y derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes:

Carrera 11 No. 19 SUR 49 Barrio Ciudad Jardin Sur
TEL: (601)-5199926, 350 508 0937
fundacionsebas3@funsebas.org
www.funsebas.org

No obstante, el establecimiento de mecanismos para la garantía de los derechos de nuestros niños, niñas y adolescentes, **FUNSEBAS** es consciente de la permanente correlación que existe entre deberes y derechos. En relación con los deberes ejerce su obligación legal y ética de exigir, sin excepción alguna, la materialización de todas las conductas y las relaciones contractuales y que deban ser cumplidas por nuestros niños, niñas y adolescentes.

FUNSEBAS garantizará sin restricción alguna para con sus niños, niñas y adolescentes la materialización de los siguientes derechos:

- Una debida organización y prestación del servicio de apoyo.
- Atención y prestación de todas sus actividades.

4.2. Mecanismos de garantía en la calidad del servicio:

- **FUNSEBAS** en el marco de sus relaciones contractuales permitirá y fomentará el desarrollo de los profesionales que atiendan a los niños, niñas y adolescentes, garantizará así mismo la preservación de la relación.
- **FUNSEBAS** ejercerá sistemas de control encaminados a la verificación de la adecuada prestación de los servicios de apoyo.

4.3. Mecanismos de participación y comunicación:

- Se garantizará a los niños, niñas y adolescentes la posibilidad de formular quejas y reclamos de carácter respetuoso poniendo a disposición diferentes mecanismos de comunicación tales como, Línea de Servicio al Cliente, página web, buzones en la oficina.
- **FUNSEBAS** garantizará igualmente el acceso al Defensor del Cliente como mecanismo de comunicación en los términos de su reglamento de operación, recalcando la importancia de la obligatoriedad de sus decisiones.
- **FUNSEBAS** se obliga a dar oportuna respuesta a las quejas y reclamos formulados por los niños, niñas y adolescentes, a través del mismo mecanismo en que sean realizados y en un plazo no superior a ocho (8) días hábiles luego

de su radicación. Los plazos y mecanismos para el trámite de éste tipo de asuntos a través del Defensor del Cliente se regirán por el reglamento establecido para el efecto.

PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LOS PROVEEDORES Y ENTES ASEGURADORES

25

FUNSEBAS buscando siempre fomentar, al interior de un marco ético, el desarrollo de relaciones de confianza mutua con la PRESTACION DE SERVICIO DE APOYO.

1. OBJETIVOS:

Los objetivos del presente protocolo corresponden con la decisión asumida por **FUNSEBAS** de construir relaciones de confianza con nuestros Prestadores de forma tal que se genere un ámbito para el desarrollo de las relaciones contractuales, caracterizado por la estabilidad, la confianza y el respeto mutuo al interior de un escenario que implique el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, materialice la estabilidad financiera y el cumplimiento de las políticas corporativas.

2. NORMAS DE CONDUCTA:

a. En las Relaciones Pre - contractuales:

- Toda contratación realizada por parte de **FUNSEBAS** para con un proveedor deberá encontrarse antecedida por estudios que impliquen el análisis objetivo de la necesidad que se va a cubrir.
- En la evaluación y selección de proveedores, **FUNSEBAS** atenderá al cumplimiento de requisitos legales, financieros, administrativos y operativos.
- En la evaluación y selección de los proveedores, **FUNSEBAS** atenderá igualmente a calidades morales y de probidad buscando que no exista tacha alguna en quienes le colaboran para el ejercicio de su actividad.

b. En las Relaciones Contractuales:

- Toda relación contractual entre **FUNSEBAS** y un proveedor o ente asegurador, deberá establecerse por un contrato escrito en el cual se indique con claridad el marco jurídico que las partes pretenden darle a sus relaciones.
- El comportamiento de **FUNSEBAS** en la relación contractual deberá regirse estrictamente por el contenido del contrato y conforme con lo allí pactado por las partes. En el evento en que se presenten diferencias en interpretación contractual, se buscará siempre, que en un principio sean resueltas de mutuo acuerdo.
- **FUNSEBAS** establecerá mecanismos y canales permanentes de comunicación para con sus proveedores y entes aseguradores, garantizando el acceso a la comunicación directa. 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,
- 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.
- Por lo menos una vez durante la vigencia de Los contratos de más de tres meses, **FUNSEBAS** realizará un análisis de desempeño integral en cuanto al desempeño del proveedor. Para ello atenderá a factores tales como, resultados de los sistemas de control, encuestas de satisfacción, seguimiento a los planes de acción.
- Por lo menos una vez durante la vigencia del contrato, **FUNSEBAS** invitará al proveedor prestador a que la retroalimente en referencia a las oportunidades de mejoramiento que se puedan tener para prestarle un mejor servicio a sus usuarios.

De lo anterior firma bajo gravedad de juramento para su cumplimiento

**Representante Legal
FUNSEBAS.**