



## FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS DE COLOMBIA

### POLITICAS DE BUEN GOBIERNO



## TABLA DE CONTENIDO

Presentación

Glosario de términos

### TÍTULO I

DE LA ORIENTACIÓN ESTRATEGICA DE LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS DE COLOMBIA

### TÍTULO II

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DE LA ENTIDAD

Capítulo primero: políticas para la dirección de la Fundación

Capítulo segundo: políticas de relación con los órganos de control externo

### TÍTULO III

DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA EMPRESA

1. Políticas frente al sistema de desarrollo administrativo

Capítulo primero: políticas para la gestión ética

Capítulo segundo: políticas de gestión del recurso humano

Capítulo tercero: políticas de comunicación e información

Capítulo cuarto: política de calidad

2. Políticas de responsabilidad social

Capítulo quinto: políticas de responsabilidad social con la comunidad

Capítulo sexto: política de responsabilidad frente al medio ambiente

3. Políticas frente a los grupos de interés

Capítulo séptimo: política sobre conflictos de interés

Capítulo octavo: políticas con contratistas



Política de contratación pública

Capítulo noveno: política con los gremios económicos

4. Políticas frente al sistema de control interno

Capítulo décimo: política frente al control interno

Capítulo décimo primero: políticas sobre riesgos

TÍTULO IV

DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Capítulo primero: de los comités para las buenas prácticas en la Fundación

Capítulo segundo: de la administración y resolución de controversias

Capítulo tercero: de los indicadores de gestión del código de buen gobierno

Capítulo cuarto: de la adopción, vigencia, divulgación y reforma del Código de Buen Gobierno



## PRESENTACIÓN

Los Códigos de Buen Gobierno y de Ética constituyen las herramientas fundamentales para establecer los principios y las pautas que deben regir el actuar de una entidad, motivo por el cual deben formar parte de la cultura organizacional de la misma.

LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, como organización no gubernamental, cuya función es el servicio de promover el desarrollo integral cristiano de las comunidades campesinas e indígenas mediante acciones y programas de carácter educativo, ecológico y cultural lo que contribuye a mejorar su calidad de vida, a fomentar la participación, concertación, autogestión, organización comunitaria y la aplicación de tecnologías apropiadas para el desarrollo agropecuario y agroindustrial del campo, debe adelantar todas sus actividades y actuaciones en un entorno de alta competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la excelencia en la prestación del servicio.

La adopción y aplicación de los presentes códigos buscan promover la confianza de los usuarios, estableciendo instrumentos de gobernabilidad que garanticen el respeto a las personas, así como la calidad de la gestión y la imparcialidad y oportunidad en sus decisiones.

Para sacar adelante este objetivo, se requiere del trabajo mancomunado, persistente y permanente de todo el equipo que se encuentre involucrado, sin importar la posición que cada uno desempeñe, por lo que estas herramientas de trabajo deben ser reglas de conducta, de obligatorio cumplimiento.



## GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

**Administradores:** Son administradores de la Fundación el representante legal y su suplente cuando lo remplace en sus faltas accidentales, temporales y absolutas, los miembros del Consejo Fundacional, la Junta Directiva y del comité de conflicto de intereses, los miembros del comité de recursos humanos.

**Código de Buen Gobierno:** disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la Fundación, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración de la entidad. Recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de la Fundación, con el fin de generar confianza en el público internos y externos hacia la Fundación.

**Código de Ética:** documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Fundación. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo empleado de la Fundación debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

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

**Gestionar:** Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

**Gobernabilidad:** conjunto de condiciones que hacen factible el ejercicio real del poder que formalmente se ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad del cargo.

**Gobierno Corporativo:** manera en que la Fundación es dirigida, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

**Grupos de Interés:** personas, grupos o Entidades sobre las cuales la Fundación tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “beneficiarios internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Misión:** definición del que hacer de la Fundación. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo a las características de cada Fundación

**Control Interno:** modelo establecido, que proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el



desempeño organizacional, mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que debe llevar a cabo la Auditoría Interna.

**Políticas:** directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad organizacional en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de su fin y misión de la organización, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

**Principios Éticos:** creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

**Rendición de Cuentas:** deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

**Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de la organización, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

**Transparencia:** principio que subordina la gestión de la organización a las reglas que se han convenido y que expone a la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Valor Ético:** forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

**Visión:** establece el deber ser de la empresa en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión e incluye el plan de gobierno, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la empresa.



## TÍTULO I

### DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

Artículo 1. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Es una ONG (Organismo No Gubernamental) de naturaleza privada con domicilio en la ciudad de Medellín constituida mediante resolución número 0552 del 06 de Marzo de 1.970 proferida por el Ministerio de Justicia.

De conformidad con el DOCUMENTO PÚBLICO, por medio del cual se constituyó la Fundación Hogares Juveniles campesinos., corresponde el ejercicio de las siguientes funciones:

1. Adelantar programas de formación cristiana, espiritual y de desarrollo de la persona humana.
2. Promover programas de carácter social que redunden en el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades.
3. Realizar programas permanentes de formación agropecuaria.
4. Fomentar la promoción, creación y organización de Hogares, Granjas y Aldeas Comunitarias orientadas a la formación de los jóvenes, así como de las comunidades por cuenta propia o a través de terceros.
5. Adelantar estudios sobre la problemática socioeconómica del sector agropecuario.
6. Organizar, establecer, administrar y utilizar centros de acopio, cría e investigación agropecuaria, procesadores de productos agrícolas y plantas de almacenamiento y conservación. Así como establecer expendios y organizar el mercado, transporte y distribución de productos agropecuarios.
7. Desarrollar proyectos educativos institucionales, carreras técnicas, tecnológicas, así como estudios informales y no formales, presencial, semipresencial y no presencial en nombre propio o de terceros.
8. Exportar e importar productos agropecuarios, agroindustriales y editoriales.
9. Prestar asesoría técnica, administrativa y financiera a las comunidades rurales y urbanas.
10. Adelantar en asocio con entidades públicas y privadas actividades, programas, proyectos, empresas comunitarias, comerciales de carácter agroindustrial, artesanal, o de cualquier índole agropecuario, o de desarrollo del sector rural.
11. Realizar inversiones permanentes o temporales.
12. Formar parte del Sistema del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y de otros órganos o sistemas gubernamentales relacionados con el objetivo de la Fundación.
13. Participar y desarrollar actividades conjuntas con los diferentes entes u órganos de la estructura de la Iglesia Católica y de otras confesiones a nivel local, regional, nacional e internacional.
14. Organizar, administrar y prestar servicios auxiliares de la actividad agropecuaria como centro de investigación y transferencia tecnológica, asesoría y asistencia



- técnica, administrativa y financiera y diagnosticar estudios que impulsen el desarrollo agropecuario.
15. Asociarse con terceros o financiar el desarrollo de cualquier actividad relacionada con la agricultura y la ganadería y celebrar toda clase de contratos u operaciones comerciales para la actividad agropecuaria.
  16. Promover, constituir y ser parte de sociedades que tengan como objeto el desarrollo del objetivo fundacional o de alguna de las actividades y negocios determinados en el presente artículo.
  17. Representar organizaciones no gubernamentales, nacionales o extranjeras que se ocupen de actividades que constituyen el objetivo de la Fundación.
  18. Invertir sus dineros disponibles en títulos valores, negociar con los mismos, permutarlos, darlos o recibirlos en pago, negociarlos.
  19. Ejecutar las inversiones en bienes muebles e inmuebles, títulos valores u otros que a juicio de la Junta Directiva sirvan para la realización del objetivo fundacional o como inversión de fomento y desarrollo para el aprovechamiento de incentivos autorizados por la ley o como utilización transitoria de fondos o disponibilidades no necesarias de inmediato para el desarrollo del objetivo social.
  20. Adquirir acciones o cuotas de capital de empresas legalmente constituida nacionales o extranjeras que tengan como objeto social el desarrollo del sector agropecuario, educativo, científico y similar.
  21. Investigar y desarrollar proyectos editoriales y audiovisuales.
  22. Adquirir y enajenar a cualquier título toda clase de bienes muebles e inmuebles, así como darlos o tomarlos en arriendo o gravarlos, según el caso.
  23. Prestar servicios de asistencia técnica directa rural.
  24. Producir, instalar y comercializar juegos infantiles y parques recreativos.
  25. Celebrar y ejecutar en su propio nombre o por cuenta de terceros o en participación con ellos, todos los actos y operaciones civiles o comerciales, y en general todo acto o contrato que sea necesario y conveniente para cumplir o facilitar los actos y operaciones previstos en estos estatutos.

## 5. Compromiso con la Misión, la Visión, los Valores Corporativos y los Objetivos Estratégicos de la Fundación

Artículo 2. El Director Ejecutivo y su Equipo Directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la gestión organizacional hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Fundación.

## MISIÓN

La misión de la Fundación Hogares Juveniles Campesinos de Colombia es ser líder en el mejoramiento de la calidad de vida de las familias y comunidades rurales a través de la dirección y orientación de los Hogares Juveniles Campesinos, en su labor de formación integral cristiana de los niños, niña y joven.

Queremos campesinos respetuosos, autónomos, responsables, solidarios, alegres, orgullosos de su tierra y su comunidad. Esto se logra mediante el crecimiento





personal, la formación personal, la formación empresarial, la producción rural limpia y con técnicas apropiadas.

## VISIÓN

La Fundación Hogares Juveniles Campesinos se presenta como una empresa dinámica, abierta a las alianzas estratégicas con entidades oficiales y particulares con las que bajo parámetros de excelencia busca mejorar la calidad de vida de las familias y comunidades indígenas y campesinas mediante una formación integral en autonomía, responsabilidad y trascendencia realizada en equipo con amor

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Desarrollar un equipo humano capaz de llevar a cabo la estrategia.
2. Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que garantice los altos estándares que requiere los programas sociales.
3. Disponer de un modelo de administración que garantice una eficiente gestión social.
4. Garantizar la permanencia de los planes y programas sociales.
5. Mejorar la tecnología y los sistemas de información y comunicación para respaldar una eficiente gestión.
6. Lograr el equilibrio financiero operacional que garantice la sostenibilidad de la Fundación Hogares Juveniles Campesinos

## VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos que inspiran y soportan la gestión de la Fundación son:

1. Aprendizaje continuo
2. Trabajo en equipo
3. Servicio social y satisfacción de los beneficiarios
4. Responsabilidad por resultados
5. Excelencia
6. Competitividad



## PRINCIPIOS ETICOS

Artículo 3. Los principios éticos de la Fundación, sin perjuicio de los contenidos en el Código de Ética, son:

El sentido de la excelencia es fundamental dentro de nuestras actividades. Solidaridad y disponibilidad permanentes son actitudes de servicio que orientan nuestras funciones.

Buscamos una permanente identidad de compromiso entre las expectativas del beneficiario y los propósitos de la organización. Para el efecto, se pretende implantar una cultura de cordialidad, que conduzca al trato amable, cálido y humano, dentro de un marco de respeto mutuo.

Laboramos con honestidad, ética y compromiso, exigiendo responsabilidad y eficiencia en el manejo de recursos, basados en altos estándares laborales.

Creamos una audaz cultura organizacional en nuestras actividades. Respetando y cuidando el medio ambiente. Buscamos, dentro de una alta competitividad, rentabilidad para nuestra labor social, productividad para nuestros beneficiarios, salud, estabilidad y crecimiento para nuestros funcionarios.

ARTICULO 4. HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Reconoce como grupos de interés a los beneficiarios, los contratistas, los acreedores, los organismos de control, la comunidad y las organizaciones sociales.

Para la atención de estos grupos la Fundación en su momento oportuno, implementará la oficina de atención al usuario.



## TÍTULO II

### DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

#### CAPÍTULO PRIMERO:

#### POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

##### DIRECTIVOS

Artículo 5 Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno los siguientes funcionarios:

- PRESIDENTE DE JUNTA DIRECTIVA
- DIRECTOR EJECUTIVO Y REPRESENTANTE LEGAL
- DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores funcionarios están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Artículo 6. HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. De conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes que cumple, tiene como fin principal dirigir, administrar, controlar, y garantizar la prestación de servicio social.

Para cumplir con tal cometido, el Director Ejecutivo y su equipo directivo se comprometen a administrar la organización bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos y privados, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- El establecimiento de las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- El aseguramiento para que las políticas trazadas se cumplan.
- El cumplimiento de las disposiciones legales.
- La ejecución eficiente del plan estratégico.



Artículo 7. El Director Ejecutivo y su Equipo Directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución. Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Artículo 8. Cuando el Director Ejecutivo o algún miembro autorizado del Equipo Directivo deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumieron, de modo que fijará por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

## CAPÍTULO SEGUNDO: POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Artículo 9. Los órganos de control y vigilancia externos de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Son:

- INDEPORTES ANTIOQUIA. En materia de cumplimiento de su objeto social de atención en servicios social a la comunidad juvenil
- Coldeportes nacional. En materia de reconocimiento oficial.

Artículo 10. El Director Ejecutivo y su Equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los Órganos de Control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.



### TÍTULO III

## DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

### 1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

#### CAPÍTULO PRIMERO: POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Artículo 11. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Manifiesta su clara disposición de auto regularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Artículo 12. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus empleados y contratistas. En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la organización firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la empresa.

Artículo 13. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS está en contra de toda práctica corrupta. Para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará las siguientes medidas:

- a. Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética;
- b. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
- c. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
- d. Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
- e. Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
- f. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;
- g. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales;



## Colaboración Interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

Artículo 14. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la FUNDACION se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### POLÍTICAS DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Artículo 15. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus funcionarios, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la organización propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la administración, bien sea como empleados o como contratistas.

## CAPÍTULO TERCERO

### POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

#### COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA

Artículo 16. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad organizacional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la organización, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos y el plan de comunicación de la organización.

Artículo 17. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados de la FUNDACION. Para el efecto, la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes. Mantendrá actualizada la página Web de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, como mecanismo de comunicación con sus usuarios, y en general, con toda la ciudadanía.

Artículo 18. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a vigilar que los empleados que manejan información privilegiada que



es reserva de la FUNDACION HOGARES JUVENILES AMPESINOS, no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la organización para sus propios intereses.

Artículo 19. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a ellos de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

Artículo 20. El Director Ejecutivo y su Equipo Directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la organización con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que LA FUNDACION presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la FUNDACION , entre otros.

## CAPÍTULO CUARTO

### POLÍTICA DE CALIDAD

Artículo 21. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para los usuarios, por lo cual se obliga a implantar el sistema de gestión de la calidad y a mejorar continuamente los procesos, contando con empleados idóneos y ejerciendo un autocontrol integral en forma eficiente, eficaz y efectiva.

## POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### CAPÍTULO QUINTO

### POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD

Artículo 22. Los estados e informes económicos y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la organización, así como cualquier





otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de LA FUNDACION y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la organización respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de Atención al usuario, una vez sea creada, boletines, folletos o circulares, correo electrónico y página Web.

Artículo 23. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la administración, de acuerdo con lo dispuesto en la ley.

Artículo 24. La organización tendrá una Oficina de atención de peticiones en la cual éste podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en el termino de diez (10) días; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

## CAPÍTULO SEXTO

### POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Artículo 25. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Con dicho fin, la organización se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

### POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

## CAPÍTULO SÉPTIMO

### POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 26 LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a aplicar en forma todos los mecanismos necesarios para garantizar la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

Artículo 27. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS rechaza, condena y prohíbe que el Director Ejecutivo y su Equipo Directivo, miembros de





juntas, comités, empleados y todos aquellos vinculados con la organización incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la organización
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes;
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la organización, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor cualquier persona natural o jurídica.
- e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la organización y en contra del buen uso de los recursos empresariales.
- f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

## DEBERES DEL EQUIPO HUMANO RELACIONADO CON LOS CONFLICTOS DE INTERES

Artículo 28. Sin perjuicio de otros deberes consagrados en la ley, los deberes de los Empleados o contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS., son:

- a. Revelar a tiempo y por escrito a la empresa cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS.
- c. Guardar y proteger la información que la Normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- d. Contribuir a que se le otorgue a todos los beneficiarios un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;
- e. Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

### Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés

Artículo 29 Sin perjuicio de las prohibiciones legales, el personal de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración;



- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- c. Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración;
- d. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la administración;
- e. Utilizar su posición en LA FUNDACION o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
- f. Entregar dádivas a servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- g. Utilizar los recursos de la organización para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
- h. Gestionar o celebrar negocios con la organización para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- i. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o Entidades con las que la organización sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;
- j. Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en algún conflicto de interés.

Artículo 30. Los grupos de interés de la organización deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo esté, informando al Comité de Buen Gobierno y al ente de control competente. Los grupos de interés deberán consultar con el Comité de Buen Gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

## CAPÍTULO OCTAVO

### POLÍTICA DE CONTRATACIÓN

Artículo 31. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS en su proceso de Contratación, se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.



## CAPÍTULO NOVENO

### POLÍTICA FRENTE AL CONTROL INTERNO

Artículo 32. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a aplicar una política al Control Interno y velar por su cumplimiento por parte de todos los empleados, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del servicio social y propiciando los controles estratégico, de gestión y el de evaluación.

## CAPÍTULO DÉCIMO

### POLÍTICAS SOBRE RIESGOS

#### DECLARACION DEL RIESGO

Artículo 33. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete a adoptar los mecanismos y las acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La organización determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.



## TÍTULO IV

### DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

#### CAPÍTULO PRIMERO

#### DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE LA GESTION EMPRESARIAL

Artículo 34. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, en cumplimiento de la gestión organizacional que le es inherente y por los variados frentes en los que debe actuar, se compromete a integrar Comités de Calidad y de Control Interno, los cuales contribuirán a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la Administración. Las normas comunes de estos Comités son:

- a. La organización facilitará el apoyo técnico y operativo que requieran los Comités Especiales para su adecuado funcionamiento y el cumplimiento oportuno de sus funciones.
- b. Los miembros de los Comités cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones.
- c. Los Comités registrarán en actas lo acontecido en las reuniones.
- d. Los miembros de los Comités guardarán la confidencialidad que los asuntos públicos requiera.
- e. Los miembros de los Comités respetarán las normas de conflictos de interés respectivas.

Artículo 35. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS debe contar con un Comité de Control Interno y Calidad que se encargará de asegurar la implementación y evaluación de los procesos de calidad y control interno de la FUNDACION, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno.

El Comité de Control Interno tendrá a su cargo, para efectos de este Código, asegurarse de la difusión del Código y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la FUNDACION.

Igualmente corresponderá a este Comité promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la gestión empresarial en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los empleados de la organización. Igualmente es el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro



de la entidad. Para estos efectos le corresponderá determinar la existencia de conflicto de interés en casos concretos; determinar la reglamentación de prácticas prohibidas, por medio de la cual se prohibirá que la dirección y los miembros de la organización incurran en determinadas prácticas que ocasionen conflictos de interés y velará por la amplia difusión del Código de Ética.

## CAPÍTULO SEGUNDO

### DE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Artículo 36. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles.

## CAPÍTULO TERCERO

### DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 37. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

- a. Índice de gestión ética para medir anualmente los resultados internos de la gestión ética.
- b. Índice de satisfacción del usuario externo para medir la percepción que tienen los beneficiarios externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la organización sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- c. Indicadores operativos con los cuales el Control Interno evalúa y monitorea el Sistema de Gestión de Calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.

## CAPÍTULO CUARTO

### DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Artículo 38. El Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

Artículo 39. El Código de Buen Gobierno se divulgará a los miembros de la FUNDACION y a sus grupos de interés.



Artículo 40 El Código de Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Director Ejecutivo de la FUNDACION o por sugerencia del Comité de Buen Gobierno. Las modificaciones que se introduzcan al Código se informarán a los grupos de interés, a través de los medios internos comunicación o por los medios de divulgación que se consideren expeditos. Este Código modifica y sustituye cualquier disposición interna que le sea contraria.

## CÓDIGO DE ÉTICA

### PARTE I

#### SOBRE LA PERSONA Y EL EJERCICIO DE SU TRABAJO

1. Los principios rectores de este Código son el respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad, advirtiendo que el ejercicio de los propios derechos, además de estar unido siempre al cumplimiento de los respectivos deberes, jamás podrá ser utilizado como pretexto para violentar los derechos de los demás. De igual manera, resulta fundamental el respeto de los derechos humanos.

2. La veracidad, la transparencia en la conducta y la integridad moral son valores básicos de la actuación de los empleados y contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, quienes se sentirán comprometidos a contribuir con su trabajo a mantener la empresa en una situación altamente competitiva.

3. Quienes ingresen a LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS lo harán con base en sus méritos profesionales y calidades humanas. En el proceso de selección - como en todo los demás procesos que se adelanten en la empresa se obrará con honestidad y transparencia. La información para la selección de los candidatos a un cargo se protegerá con la debida confidencialidad. Así mismo, se verificarán con diligencia los certificados de estudio y experiencia profesional, y se comprobarán las referencias y documentos de acreditación.

4. Los empleados y contratistas desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia, prestando servicios de calidad al usuario y haciendo de su trabajo una oportunidad para servir como éste espera ser servido.

5. En LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS es importante el trabajo de todos y cada uno de sus empleados, y se presupone el cumplimiento de las funciones asignadas al respectivo cargo, el empeño constante en crear un clima laboral positivo y estimulante, y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines corporativos.

6. Los empleados y contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS aportarán la capacidad personal, orden y esfuerzo requeridos para



cumplir sus objetivos y metas, efectuando su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad, de modo que redunde en los resultados positivos de su área de trabajo y en los de toda la empresa.

7. Como manifestación de honestidad y de lealtad, observarán la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido en razón de su oficio y que sean de interés exclusivo de la empresa. Así mismo, los productos que se elaboren o los resultados de los estudios que se realicen como parte del trabajo dentro de la empresa, serán de propiedad de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS

8. Corresponde a todos velar por el buen nombre de la organización, dentro y fuera de ella y hacer, con ánimo constructivo, observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la prestación de los servicios, corregir posibles errores y, al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.

9. Es obligación moral de todos los empleados de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS mejorar su rendimiento, capacitarse para el perfeccionamiento de su trabajo y su desarrollo humano integral, contando con sus posibilidades y con los medios que la organización está obligada a facilitarle para ese efecto.

10. La protección de los bienes de la organización es responsabilidad de todos, además de cuidarlos, los aprovecharán al máximo posible, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, y los equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a la función a la que fueron asignados, se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.

## PARTE II SOBRE LA PERSONA EN SU COMPORTAMIENTO DENTRO DE LA ORGANIZAACION

11. Las relaciones dentro de la organización se basarán en el respeto y la buena fe. No se hará discriminación alguna por razón del género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.

12. La conducta de los empleados y contratistas se orientará, ante todo, a la protección de los intereses de la organización, sin que esto sea óbice, a su vez, para la legítima protección de sus propios intereses. Además, los empleados no facilitarán su nombre como referencia a personas que intervengan en programas o proyectos de entidades con relaciones contractuales con la empresa, cualquiera que sea el tipo de contrato.

13. Los empleados de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS no aceptarán obsequios o recompensas en dinero o en especie, de proveedores o





empresas vinculadas contractualmente a la organización o que aspiren a vincularse a ella. Además, no se realizarán rifas, bazares o suscripciones, ni se utilizará el cargo en la organización para recaudar apoyo en provecho propio o de terceros, con finalidades políticas o de otro orden.

14. Se observarán, de modo especial, la veracidad, la exactitud y claridad de las cuentas e informes internos de todo tipo y de modo particular de aquellos que se destinen a los beneficiarios.

15. La competitividad necesaria para los servicios y productos de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS se regirá por normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia. No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de la organización

16. Los empleados y contratistas de la empresa no harán declaraciones a nombre de ella, salvo las expresamente autorizadas por el Director Ejecutivo, incluidas las referentes a los procesos que están en estudio o en trámite dentro de la organización.

17. Los empleados de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS podrán ejercer la docencia, sin perjuicio del cumplimiento de sus labores en la FUNDACION. En ejercicio de aquella podrán dar a conocer información general relacionada con la FUNDACION. Podrán también dar a conocer asuntos que impliquen algún grado de reserva, previa autorización de sus superiores. Se tendrá especial prudencia, si se trata de temas o informaciones que puedan ser utilizadas en detrimento de la unidad, de la coherencia o del patrimonio organizacional.

18. La publicidad de los productos y servicios de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS. Se ajustará a criterios éticos de imparcialidad, veracidad, honestidad, respeto a la ley, la moral pública y las buenas costumbres.

19. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS, sus empleados y contratistas velarán por la protección del medio ambiente, evitando todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema.

### PARTE III

### SOBRE LA PERSONA Y LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS EN SUS RELACIONES EXTERNAS

20. Las relaciones entre los directivos y empleados o contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS y los beneficiarios se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.





21. Se respetarán los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de la empresa, de los beneficiarios y de la sociedad.

22. Nadie ejecutará actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los beneficiarios ni de los demás empleados. Ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un empleado honesto y de un buen ciudadano.

23. Las inversiones financieras, inmobiliarias y de todo orden deben estar precedidas por los criterios de seguridad, protección, precio y rentabilidad adecuados, obtención de garantías oportunas y suficientes.

24. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o en favor de terceros a costa de la FUNDACION. Para no incurrir en ellos, se evitará realizar operaciones legalmente aceptadas en las que, empleando la autoridad del cargo o posición de la entidad o la relación con los beneficiarios, proveedores o competidores, estos pueden obtener beneficios que afecten al patrimonio Fundacional.

25 Es un claro deber de los empleados o contratistas interesarse por incrementar la eficiencia de los procesos y, por tanto, ejercitar la creatividad, la iniciativa y la innovación, con miras al mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de la organización.

26. Para alcanzar resultados óptimos a nivel personal y corporativo, los empleados y contratistas pondrán la mayor diligencia en el aprovechamiento de los medios de capacitación y desarrollo humano que la empresa ponga a su disposición, lo cual redundará en la competitividad y en un efectivo logro de los fines de la Fundación.

27. Los empleos y contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS cumplirán sus deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y de la organización, sin ninguna interferencia de una en otra.

28. Como ciudadanos, los empleados y contratistas de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS y éste como organización, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece. Además, al cumplir sus obligaciones para con la entidad y el público, practicarán la justicia, porque lo recibido como retribución por su trabajo corresponderá a lo entregado en servicios a la sociedad.



29. LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS y sus empleados y contratistas, a través de la prestación de los servicios propios de la organización y del cumplimiento de sus fines, se sienten cada vez más comprometidos en la construcción de la justicia social, la convivencia y la paz.

## SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS

### DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO

Los 10 Mandamientos para un servicio de excelencia y la satisfacción de los usuarios:

- 1.- El usuario es la persona más importante en la Fundación.
- 2.- El usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos de él  
Nosotros trabajamos para nuestros beneficiarios.
- 3.- El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.
- 4.- El usuario nos hace un favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, simplemente cumplimos nuestra misión.
- 5.- El usuario es parte de la Fundación, es su verdadero dueño.
- 6.- El usuario no es una fría estadística, sino una persona con sentimiento y emociones, igual que usted, Trate al beneficiario mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.
- 7.- El usuario no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
- 8.- Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los beneficiarios, disipar sus temores y resolver sus quejas.
- 9.- El usuario merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
- 10.- El usuario es parte vital de nuestra entidad. Recordemos: sin nuestros beneficiarios, no tendríamos actividad social, Nosotros trabajamos para nuestros usuarios.

### DERECHOS DEL USUARIO

- 1.- A un servicio profesional, cortés y rápido.
- 2.- A su atención total y única cada vez que él solicite un servicio.



- 3.- A servicios de alta calidad.
- 4.- A la satisfacción de sus deseos de manera consistente con expectativas razonables de servicio.
- 5.- A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.
- 6.- A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al sistema de servicio al usuario
- 7.- A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio excelente.
- 8.- A vías despejadas para la comunicación de opiniones, quejas o cumplidos.
- 9.- A un costo equitativo y razonable por sus servicios sociales.
- 10.- A su aprecio y al de su personal por la labor social efectuada en el pasado y a realizar en el futuro.

ARTICULO 41.- Corresponde a la dirección administrativa de LA FUNDACION HOGARES JUVENILES CAMPESINOS encargarse de la difusión de los Códigos adoptados, realizar la constante capacitación entre sus empleados, así como realizar el seguimiento y aplicación de su contenido, adoptando las medidas que considere necesarias para la obtención de los resultados pertinentes.

PARÁGRAFO.- En la página Web de la entidad se destinará un espacio permanente para incluir el texto de los Códigos de Buen Gobierno y de Ética.

Medellín, a los 30 días del mes de Setiembre de 2017

JAIME ALONSO QUICENO GUZMAN, Pbro.  
Representante Legal  
Fundación Hogares Juveniles  
Campesinos de Colombia

