

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

## CONTENIDO

1. Objetivo
2. Alcance
3. Documentos de referencia
4. Glosario
5. Registros
6. Responsabilidades
- 7. Código de Ética**
  - 7.1 Marco Institucional
  - 7.2 Orientación Estratégica del CRAC
  - 7.3 Principios Éticos Valores Institucionales Competencias COR y Competencias Funcionales
  - 7.4 Políticas para la Gestión ética
    - 7.4.1 Políticas del CRAC con los usuarios
    - 7.4.2 Entre funcionarios CRAC
    - 7.4.3 Manejo de la Información y uso de bienes
    - 7.4.4 Relación con la sociedad y el estado
    - 7.4.5 Relación con la competencia
    - 7.4.6 Relación con el medio ambiente
  - 7.5 Principios de responsabilidad social del CRAC
  - 7.6 Socialización y Difusión
  - 7.8 Seguimiento y Medición
- 8. Código de Buen Gobierno**
  - 8.1 Objetivo
  - 8.2 Alcance
  - 8.3 Glosario
  - 8.4 Políticas que orientan la inclusión en el diseño organizacional del Código de Buen Gobierno
    - 8.4.1 Compromiso Organizacional
    - 8.4.2 Funciones y Competencias
  - 8.5 Políticas de Gestión
    - 8.5.1 Compromisos con los fines del estado
    - 8.5.2 Compromiso con los grupos de interés
    - 8.5.3 Relaciones con personas de gobierno, clientes, usuarios y proveedores
    - 8.5.4 Relaciones con los funcionarios
    - 8.5.5 Relaciones contractuales
    - 8.5.6 Atención al cliente
    - 8.5.7 Procesos de información y comunicación
    - 8.5.8 Mecanismos de participación y comunicación
  - 8.6 Relaciones con revisor fiscal y entes de control
  - 8.7 Indicadores de control de gestión
  - 8.8 Política anticorrupción, soborno y lavado de activos

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

## OBJETIVO

Establecer una guía práctica para la gestión ética de la Institución y construir pautas de conducta que reflejen las responsabilidades que deben cumplirse en su interior o en sus relaciones con los grupos de interés y fomentar así, el desarrollo de relaciones de confianza mutua.

### 1. ALCANCE

Este manual aplica a los empleados y contratistas de CRAC.

### 2. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Circular 045 de 2007 de la Superintendencia de salud

Circular 000003 de 2018 de la Supersalud

MA-011 Manual de Convivencia

MANUAL de SARLAFT- Ley 1474 de 2011- Circular externa 0007de 2017- Circular 0009 de 2016

### 3. GLOSARIO

**Código de Ética:** También denominado código de CONDUCTA. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

**Valores:** formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como cualidades nuestras y de los demás por cuanto facilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

**Principio:** Causa fundamental o verbal universal; lo inherente a cualquier cosa. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y todo conocimiento

**Principio Ético:** Son las normas internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.

**Directrices Éticas:** son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la Entidad y los funcionarios con los diferentes grupos de interés para la puesta en práctica de los valores.

### 4. REGISTROS

Listado Maestro de Documentos

### 5. RESPONSABILIDADES

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

### Directora General

- Velar por el cumplimiento del presente manual
- Proveer los recursos necesarios para dar cumplimiento al presente manual.

### Empleados y Contratistas

Dar cumplimiento al presente manual.

## 7. CODIGO DE ETICA

### 7.1 MARCO INSTITUCIONAL

**Naturaleza jurídica.** El Centro de Rehabilitación para Adultos Ciegos –CRAC, es una entidad privada, sin ánimo de lucro y con Personería Jurídica No. 0977 del 28 de marzo de 1963, expedida por el Ministerio de Justicia. La Institución cuenta con la certificación de cumplimiento para IPS otorgada por la Secretaria Distrital de Salud de Bogotá.

Surgió en 1961 como una respuesta a las necesidades sentidas por las personas ciegas en Colombia. Desde su fundación hasta la fecha los propósitos y razón de ser de CRAC, han sido la rehabilitación integral para el desempeño ocupacional y la integración social de las personas con discapacidad visual.

El CRAC cuenta con la Certificación de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad, otorgada por el Icontec en junio de 2018 y revisada anualmente mediante la auditoria de seguimiento.

Enmarcados en el sistema de gestión de la calidad tenemos como política de calidad: Mejoramos continuamente fomentando la cultura de aprendizaje e innovación, para facilitar la inclusión social de las personas en situación de discapacidad visual, a través de un modelo de rehabilitación integral dinámico, trabajando en equipo: usuario, familia e institución (triada), con un recurso humano competente y comprometido.

Como resultado de la evaluación y seguimiento a nuestros procesos y servicios concentramos nuestros esfuerzos en la mejora continua y en la satisfacción de nuestros usuarios.

**Portafolio de productos y servicios.** El portafolio de servicios del CRAC se refiere a la organización para la prestación de los servicios de:

1. Rehabilitación Integral a Personas Ciegas
2. Rehabilitación Integral para personas con Baja Visión

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

3. Habilitación Básica Funcional a niños, niñas y jóvenes con discapacidad visual integrados al aula regular
4. Salud Visual: Consulta externa de Oftalmología, Optometría y venta de lentes y monturas

## 7.2 ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DEL CRAC

**Visión:** Llegar a la mayor parte posible del territorio nacional con servicios de alta calidad en beneficio de las personas con discapacidad visual”

**Misión:** la Habilitación y la Rehabilitación Integral de las personas con discapacidad visual para facilitar su inclusión social

## 7.3 PRINCIPIOS ETICOS

### COMPETENCIAS CORD

Son el compendio integral de conocimientos, habilidades, valores y actitudes que deben poseer todas las personas que laboran en CRAC y para la materialización de su Misión, Visión y las estrategias trazadas, enmarcadas en la cultura organizacional.

- **Respeto** : Es la aceptación de la diferencia por el otro, con tolerancia, sensibilidad y sentido humano
- **Lealtad**: Es la capacidad que posee la persona para comprometerse con los valores, principios y objetivos de la institución, guardándole confidencialidad y fidelidad a la misma.
- **Responsabilidad**: Disposición que tienen las personas para cumplir los objetivos institucionales con calidad y manejo de los recursos.
- **Ética**: Disposición de las personas para comportarse de una manera honesta, confiable y con transparencia, actuando congruentemente con su escala de valores.
- **Humanización del Servicio** : Es la disposición que posee la persona para prestar un servicio de calidad, mostrando respeto, amabilidad y sensibilidad frente a su condición, brindando una respuesta cálida en la atención ofrecida

### COMPETENCIAS FUNCIONALES

Son competencias asociadas a cada uno de los cargos o áreas de trabajo en CRAC corresponden a un compendio de habilidades y conocimientos que las personas deben tener o desarrollar para ser efectivas en el trabajo que realizan. SON INHERENTES AL QUEHACER DE LOS CARGOS.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

- **Comunicación Asertiva** : Es la habilidad que posee la persona para expresar adecuada y efectivamente la información, exponiendo sus puntos de vista y respetando el de los otros, llegando a acuerdos mutuos, facilitando así la interacción entre sus compañeros y usuarios.
- **Trabajo en Equipo**: Es la capacidad de la persona para interactuar con sus compañeros por una meta en común, dejando de lado sus intereses personales para lograr los objetivos institucionales.
- **Actitud de Servicio**: Es la disposición de la persona para generar un impacto positivo en el otro, durante el desarrollo de sus roles.
- **Liderazgo**: Es la capacidad que posee la persona para emprender y culminar metas, guiando efectivamente equipos o grupos, a partir del ejemplo

## 7.4 POLITICAS PARA LA GESTION ETICA

### 7.4.1 Políticas del CRAC con los Usuarios:

- La relación con los usuarios está basada en el respeto a la dignidad humana y en sus deberes y derechos fundamentales.
- La correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios.
- Prestar servicios con calidad, de acuerdo a los objetivos y misión institucional, para satisfacer las necesidades de los usuarios de acuerdo a las capacidades y necesidades individuales.
- Dar cumplimiento al plan de trabajo acordado con el usuario, respetando los tiempos asignados de acuerdo a las condiciones y necesidades de cada persona.
- El CRAC, garantiza sin restricción alguna para con los usuarios, la materialización de los siguientes derechos y deberes:

#### DERECHOS:

- Acceder a los servicios sin que se impongan trámites administrativos adicionales a los de Ley.
- Recibir un trato digno, amable y con respeto a su intimidad.
- Recibir atención oportuna y eficiente en un ambiente higiénico, seguro y cómodo.
- Recibir respuesta oportuna a sus quejas y reclamos.
- Información clara y oportuna del profesional que atiende, diagnóstico, tratamiento, costos y acceso a copia de la Historia Clínica.
- Que usted o la persona que lo represente acepte, autorice o rechace el tratamiento y/o su participación en investigaciones.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

- Confidencialidad en historia clínica.

## **DEBERES:**

- Dar información completa en relación con su estado de salud que pueda afectar el servicio.
- Participar responsable, puntual y activamente en los servicios programados.
- Tramitar oportunamente las remisiones o autorizaciones ante la entidad respectiva e informar inasistencias, cambios de residencia, etc.
- Respetar al personal, a los demás usuarios y cuidar las instalaciones donde le presten el servicio.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales que lo atienden.
- Procurar el cuidado de su salud y de la comunidad.
- Dar apoyo al usuario por parte de la familia en los desplazamientos hasta que adquiera su independencia en movilidad de acuerdo a sus capacidades y estado de salud.

### **7.4.2 Entre funcionarios del CRAC:**

Las relaciones entre los funcionarios de la institución se basan en el respeto, la lealtad, la cooperación y el reconocimiento a la individualidad para lograr una buena convivencia, buen clima organizacional y cumplimiento de los objetivos y la misión institucional.

Los funcionarios de la Institución obran con buena fe, con lealtad y con la diligencia y el cuidado de un buen ser humano, velando por los intereses de la Institución.

Promueven y difunden entre los usuarios y sus familias, el conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas de este Código de Ética y sus usos.

No aconsejan o intervienen 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 la Institución, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, sociales y demás.

Comunican oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro funcionario o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Institución.

Respetan a sus compañeros de trabajo e igualmente a sus familias.

No promueven grupos religiosos o de participación política dentro de la Institución.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

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 la Institución. El sano criterio, la experiencia, el conocimiento y la buena fe, son elementos que deben sustentar todo acto o determinación de la Institución.

### **7.4.3 Manejo de la Información y el Uso de los Bienes**

La información institucional se maneja bajo parámetros de claridad, veracidad, confiabilidad. Es verificada directa y oportunamente para generar un buen ambiente laboral.

Todos los funcionarios velan por el buen manejo de los bienes que les han sido confiados para la prestación de los servicios.

### **7.4.4 Relación con la Sociedad y el Estado:**

El CRAC promueve el respeto a la dignidad y derechos humanos como parte integral de la prestación de los servicios.

Presta los servicios de conformidad con la normatividad vigente.

Participa activamente en las actividades de gobierno y de la comunidad que inciden en las políticas relacionadas con la prestación de servicios de rehabilitación e inclusión social.

Da a conocer sus servicios a fin de integrar a la comunidad en los procesos de participación e inclusión.

Promueve alianzas con instituciones afines a su objeto social, para incidir en la mejora continua de la prestación de servicios.

Fortalece las alianzas estratégicas para dar mayor cobertura de servicios a las personas en situación de discapacidad visual.

### **7.4.5 Relación con la competencia:**

El CRAC, promueve el conocimiento de la competencia respetando las buenas prácticas y la sana competencia.

### **7.4.6 Relación con el medio ambiente:**

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

El CRAC, acoge y respeta los lineamientos del gobierno relacionados con el medio ambiente y cumple con las normas de bioseguridad.

## 7.5 PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL DEL CRAC

La Institución, sus empleados y sus usuarios, conforman un equipo de trabajo que vela por facilitar la inclusión social de las personas ciegas y de baja visión en el país; sus actuaciones en el entorno institucional estarán regidos por los principios y valores éticos anteriormente mencionados y además por:

El CRAC presta sus servicios sin distinción de clase, étnia, credo, estrato social, condición, entre otras formas de discriminación posibles.

El CRAC trabaja con la familia y a la comunidad en los diferentes servicios

El CRAC fomenta el respeto mutuo entre las personas, los empleados y los usuarios.

Las personas relacionadas con la Institución, ya sea a través de un vínculo laboral, contractual, o por convenio, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con la Institución. Tienen además, la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley y a los reglamentos internos; para la Institución es tan importante la manera en la que se obtienen resultados, como los resultados mismos.

El CRAC vela por los bienes de la Institución, de los usuarios y de la comunidad como bienes propios.

La imagen empresarial de la Institución, sus servicios y productos, son sinónimo de calidad y confianza.

Las relaciones de la Institución con los grupos de interés, se caracterizan por la transparencia, confianza y desarrollo mutuos.

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

**Conflictos de interés:** Se considera conflicto de interés cualquier situación en la cual una persona enfrenta sus intereses personales con los de la Institución 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.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

Todos los empleados de la Institución deberán abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Institución.

Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien dará traslado a la Dirección General, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas. Para tal efecto deberán observar las siguientes prácticas:

- a. Los funcionarios de la Institución no participarán en actividades y no administrarán negocios contrarios a los intereses de la Institución, o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- b. No establecerán empresas o negocios que compitan con la Institución, ni serán socios, empleados o administradores de las mismas.
- c. No realizarán negocios de interés personal o familiar dentro de la Institución, como la compra, venta o arrendamiento de equipos o propiedades de la Institución, o la participación o propiedad en empresas que tengan o busquen establecer negocios con éstas.
- d. No autorizarán o negarán ningún negocio con base en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- e. No abusarán 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 clientes.
- f. No participarán en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de la Institución.
- g. Quienes tienen la responsabilidad de contratar o disponer a nombre de la Institución, no lo podrán hacer con personas dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero Civil.

## 7.6 SOCIALIZACION Y DIFUSION

Este código de ética se dará a conocer al recurso humano de la institución en reuniones administrativas, a los usuarios por intermedio del área de trabajo social; igualmente cualquier funcionario puede acceder para su consulta en medio magnética a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

## 7.7 SEGUIMIENTO Y MEDICION

Se realizará a través de la encuesta de satisfacción de usuarios, grupos focales y de las evaluaciones que se hagan internamente con los funcionarios.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

## 8. CODIGO DE BUEN GOBIERNO

### 8.1 OBJETIVO

El objetivo del presente Código de Buen Gobierno corresponde a la decisión asumida por la alta dirección para construir relaciones de confianza con nuestros grupos de interés de forma tal que se genere un ámbito para el desarrollo de las relaciones, caracterizado por la estabilidad, la confianza y el respeto mutuo, el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y las políticas institucionales.

### 8.2 ALCANCE

Aplica a todos los grupos de interés con los que se relaciona el CRAC.

### 8.3 GLOSARIO

**Grupos de interés de la Institución:** La Institución reconoce como grupos de interés a los usuarios de los servicios y sus familias, los funcionarios y trabajadores de la Institución y sus familias, los miembros de Junta Directiva, los contratistas, los donantes, los organismos de dirección y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la comunidad en general.

**Usuarios:** Para los solos efectos del presente documento, por USUARIO se entenderá toda persona ciega y de baja visión, sus familias que hacen uso de los servicios de rehabilitación y a las entidades contratantes.

### 8.4 POLITICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSION EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

**8.4.1 Compromiso Institucional:** Por parte del equipo directivo de la Institución existe el pleno compromiso de orientar todas sus actuaciones hacia el logro de los principios éticos, la buena interacción con los clientes internos y externos, el respeto a los usuarios, el manejo de la información y el uso racional de los bienes.

Fomentar las relaciones a la luz de la ética y el buen gobierno entre los grupos de Dirección, los miembros de la institución, los usuarios, los contratistas, los donantes y con los grupos de interés.

Actuar de conformidad con el marco de realidad estratégico, reglamentos internos, manuales de procedimientos y atención, política y gestión de calidad y lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgar plenas garantías acerca de la efectividad del funcionamiento de la Institución, así como la adecuada protección y garantía de los derechos de los usuarios.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

Socializar con los usuarios sus derechos y deberes y orientar el cumplimiento de las normas vigentes por parte de entidades responsables en el sistema de salud.

Fomentar una activa participación y cooperación en el adecuado cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias con la Institución de acuerdo a la normatividad y reglamentación vigente.

### 8.4.2 Funciones y Competencias

#### ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

**Órgano de dirección de la Institución.** La Institución esta orientada estratégicamente por la Junta Directiva, compuesta por 6 miembros principales y 5 suplentes.

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

- Dirección General
- Subdirección Administrativa y Financiera
- Subdirección Habilitación Rehabilitación e Inclusión
  - Subdirección Habilitación Rehabilitación Baja Visión y Salud Visual
- Revisoría Fiscal

**Mecanismos de selección y gestión del desempeño del personal.** Los mecanismos de selección del personal de la Institución 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 para desempeñar cargos y las responsabilidades asignadas.

**Mecanismos de evaluación y control.** Los mecanismos de evaluación y control de la Institución 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.

**Junta directiva:** La misión de la Junta Directiva de la Institución es trazar las políticas, directrices y estrategias generales de la Institución

**Constitución de la Junta Directiva:** La Junta Directiva se compone de seis miembros designados por: Club Kiwanis Bogotá, Club de Leones Bogotá-Niza filial el Cedro, la Gobernación Distrito Leonístico F-3, Asociación Nacional de Voluntarios del CRAC y la

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

Arquidiócesis de Bogotá con sus suplentes. Uno o dos profesionales independientes designados por acuerdo de Junta Directiva para un periodo de dos años

**Funcionamiento de la Junta Directiva.** La Junta Directiva se reúne en sesiones ordinarias una vez por mes y extraordinariamente cuando el Presidente, el Revisor Fiscal o la mitad de los miembros de la Junta Directiva así lo soliciten al Presidente o al Director.

La Junta Directiva delibera y decide validamente con la presencia y los votos de la mitad más uno de sus miembros. Las decisiones de la Junta Directiva se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes, excepto en aquellos casos en que los estatutos exigen una mayoría calificada.

**Dirección General:** La Directora General es la representante legal y primera autoridad ejecutiva de la Institución. Entre sus funciones están las de cumplir las políticas generales trazadas por la Junta Directiva y ejecutar sus decisiones, cumplir y hacer cumplir los estatutos, reglamentos y decisiones de la Junta Directiva.

**Subdirección Administrativa y Financiera:** La Subdirección administrativa y Financiera es la encargada de manejar los procesos de apoyo de la empresa que permiten llevar a cabo el adecuado funcionamiento operativo, con el fin de entregar unos servicios que satisfagan las necesidades de los usuarios.

**Subdirección Habilitación Rehabilitación e Inclusión:** La Subdirección de Habilitación Rehabilitación e Inclusión es la encargada de dirigir, coordinar, controlar y evaluar las labores de los procesos de: Evaluación, rehabilitación Integral personas ciegas, y Habilitación Básica Funcional.

**Subdirección de Rehabilitación Baja Visión y Salud Visual:** La Subdirección de Rehabilitación Baja Visión y Salud Visual es la encargada de dirigir, coordinar, controlar y evaluar las labores de los procesos de: Evaluación, Rehabilitación Baja Visión y Salud Visual

## 8.5 POLITICAS QUE ORIENTAN LA GESTION ETICA

**8.5.1 Compromiso con los fines del Estado.** La Institución y sus directivos, en su calidad de colaboradores del Estado para la prestación de un servicio público, de conformidad con los contenidos constitucionales y legales correspondientes, tiene como finalidad específica la organización para la garantía de prestación de los servicios de rehabilitación a personas ciegas y de baja visión del país.

Para el cumplimiento de dichos cometidos los directivos de la Institución ejercerán sus funciones administrativas 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

 <p>CRAC - Rehabilitación Visual Integral Todos por la inclusión</p>	MANUAL	
	<p align="center"><b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b></p>	<p>CODIGO: <b>MA-007</b></p>

control y colaborando con el Estado en general, para el adecuado desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

**8.5.2 Compromisos con los grupos de interés:** Para las relaciones con la Junta Directiva, funcionarios, usuarios y sus familias, donantes y contratistas, la Institución tiene definidos procedimientos, protocolos, reglamentos documentados dentro del sistema de gestión de calidad, buscando de manera consistente, que los objetivos institucionales redunden en beneficio de todos los grupos y garantizando que se encuentren enmarcadas dentro de la debida transparencia y formalidad que éstas ameritan.

**8.5.3 Relaciones con personas del gobierno, clientes, usuarios y proveedores:**

a. No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de que observan un comportamiento contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que se encuentren cuestionados legal o judicialmente.

b. La Institución consagrará su actividad en beneficio de sus usuarios, en forma tal que los excedentes que resulten de su gestión, reviertan en forma integral hacia el cumplimiento de los servicios.

c. Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos son atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos

d. El CRAC selecciona rigurosamente a clientes y proveedores de la Institución, según su probidad y moralidad

e. El CRAC busca 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 dos partes.

f. Las relaciones de la Institución con el Gobierno y con las entidades del Sistema General de salud se manejan siempre dentro del marco de la ley y bajo normas estrictas de ética.

g. La Institución recibe donaciones solamente de entidades o de personas naturales permitidas por la Ley.

d. Las compras se realizan de acuerdo a las necesidades institucionales cumpliendo con los criterios de calidad y siendo evaluados los proveedores.

**8.5.4 Relaciones con los funcionarios:**

a. Los funcionarios asumen condiciones claras en la prestación del servicio, de tal forma que sea posible que los usuarios conozcan en su integridad los servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

b. No se permite a los funcionarios hacer colectas, rifas, ventas o suscripciones o cualquier otra clase de transacción o propaganda en los lugares de trabajo.

c. No se permite a los funcionarios solicitar o realizar a título personal préstamos en dinero o en especie a los usuarios de los servicios de la Institución.

d. Los funcionarios de CRAC no pueden 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 para obtener beneficios personales o familiares.

e. Los comprobantes o cuentas de cobro presentados a la Institución por concepto de viajes o atenciones sociales, deberán corresponder a actividades oficiales de la misma.

#### **8.5.5. En las Relaciones Contractuales:**

- ☞ Toda relación contractual entre el CRAC y un contratante, deberá encontrarse antecedida por un contrato escrito u orden de servicio, en el cual se indique con claridad el marco jurídico que las partes pretenden darle a sus relaciones.
- ☞ El comportamiento del CRAC en la relación contractual deberá regirse estrictamente por el contenido del contrato 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.
- ☞ El CRAC cumplirá con las obligaciones pactadas en el contrato.
- ☞ El CRAC cuando atiende a través de órdenes de servicio adquiere las obligaciones estipuladas en la legislación.
- ☞ El CRAC establecerá mecanismos y canales permanentes de comunicación con los contratantes, garantizando el acceso a una comunicación directa.

**8.5.6 Atención al Cliente:** La Institución cuenta con una atención personalizada a través de sus diferentes programas, en un horario de Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m., donde se brinda información y atención permanente sobre los servicios Institucionales a través de vía telefónica 7209046 - 7209055, 7201201 correo electrónico [dirección @cracolombia.org.co](mailto:dirección@cracolombia.org.co), página WEB [www.cracolombia.org](http://www.cracolombia.org), portafolio de servicios, folletos institucionales, encuesta de satisfacción de usuario y grupos focales

**8.5.7 Procesos de información y comunicación:** Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal del empleado se ajusta a las siguientes reglas:

a. Los empleados mantienen la debida reserva y protegen en todo momento, los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.

 <p>CRAC - Rehabilitación Visual Integral Todos por la inclusión</p>	MANUAL	
	<p align="center"><b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b></p>	<p>CODIGO: <b>MA-007</b></p>

- b. No comentan temas relacionados con información de reserva de la Institución con el personal ajeno al CRAC, incluyendo a amigos y a parientes.
- c. Al transmitir información, los empleados deben utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- d. Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales son confidenciales e intransferibles. Los sistemas de cómputo personales están protegidos con contraseñas para impedir a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- e. Los servicios que involucren información confidencial, y que se realicen en las oficinas de la Institución, se tratan fuera del alcance del personal no involucrado.
- f. Los asesores externos contratados por la Institución se tratan como externos, y se mantienen al margen de los proyectos internos, a menos que la consultoría esté relacionada con ese proyecto.
- g. Los visitantes esperan en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se les permite el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo de la Institución, a menos que dicha visita esté supervisada.
- h. Las salas de trabajo y otras instalaciones se despejan de la información relacionada con proyectos de la Institución. Los pizarrones de las reuniones se limpian al término de cada reunión.
- i. La institución dispone de mecanismos internos de comunicación tales como: Centro de comunicaciones, reuniones de información, memorandos internos, correos electrónicos debidamente autorizados
- j. Con excepción de la Dirección General, los empleados de la Institución 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.

#### **8.5.8 Mecanismos de participación y comunicación:**

- ☞ Se garantiza a los usuarios la posibilidad de formular sugerencias, quejas y reclamos de carácter respetuoso poniendo a disposición diferentes mecanismos de comunicación tales como: contacto telefónico, encuesta de satisfacción de usuario, correo electrónico, buzones de sugerencias, quejas y reclamos, diálogo directo con responsable del proceso, Trabajo Social, reunión de retroalimentación de usuarios con la Dirección General mediante reuniones periódicas.

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

- ☞ El CRAC tiene definido un procedimiento que estipula los criterios, responsabilidades y metodología para el manejo de los servicios que no cumplen con las necesidades de los usuarios.
- ☞ Cualquier funcionario del CRAC puede recibir una “queja de un usuario” y de inmediato la debe reportar a la Subdirección del Área o la Dirección General.
- ☞ Una queja puede ser recibida de forma verbal (por teléfono o personalmente) o de forma escrita (por correo electrónico, carta o fax).
- ☞ Toda queja de un usuario debe ser contestada ya sea verbalmente o cuando la Subdirección de Área o la Dirección General lo estime conveniente hacerlo por escrito, dependerá del grado de impacto que ésta pueda tener en la prestación final del servicio y en el Sistema de Gestión de Calidad.
- ☞ Toda queja que sea enviada por el Usuario en forma escrita, debe ser contestada igualmente en forma escrita.
- ☞ Toda queja recibida y motivada por el incumplimiento del CRAC respecto de un requisito acordado con el Usuario, se considera como un reclamo del usuario, las demás se consideran como una queja.
- ☞ Todo reclamo del usuario debe ser contestado al usuario a través de una carta firmada por, la Directora General y el Líder de Calidad.

Las sugerencias de los usuarios son tenidas en cuenta para ser analizadas y de acuerdo a su pertinencia se establecen las acciones de mejora.

## **8.6 Relaciones con la Revisoría fiscal y Entes de control**

**Revisoría Fiscal:** Como órgano de vigilancia y control debe velar por el cumplimiento de los estatutos, decisiones de la Junta Directiva y cumplir las funciones previstas en el Libro Segundo, Título I, Capítulo VIII del Código de Comercio y se sujeta a lo allí dispuesto, sin perjuicio de lo prescrito por otras normas, en cuanto resulte compatible con sus obligaciones legales. Entre sus labores se incluye la de rendir a la Junta Directiva en el dictamen, los hallazgos relevantes, con el fin de que estos cuenten con la información necesaria para tomar decisiones de acuerdo a sus informes.

**Entes de control:** El CRAC, dará cumplimiento a la normatividad ante los diferentes entes de control con los cuales tiene obligación; además está dispuesto a recibir y colaborar con las auditorias enviadas por las entidades contratantes.

**8.7 Indicadores de control de gestión:** Se realizarán encuestas a los diferentes grupos de interés para medir la satisfacción de éstos con la institución.

 <b>CRAC - Rehabilitación</b> <b>Visual Integral</b> <small>Todos por la inclusión</small>	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

**8.8 Política Anticorrupción, soborno y Lavado de Activos:** El CRAC se compromete que todos sus empleados, Directivos y miembros de Junta Directiva implementen y fortalezcan los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, soborno y lavado de activos que vayan en detrimento de la institución a nivel financiero, imagen institucional con el fin de mejorar la atención al usuario, la rendición de cuentas e información y comunicación de una manera clara, objetiva y transparente.

Las directivas encargadas de realizar la contratación no darán ni recibirán dádivas para que el CRAC sea favorecido con algún contrato o similar

## 9. DISTRIBUCIÓN DEL DOCUMENTO

# COPIA CONTROLADA	CARGO /PERSONA/ AREA	FECHA RECIBIDO	FIRMA
	Darle acceso a todo el personal a “solo lectura” en el Servidor.		
1	Coordinación de Calidad		

## 10. MODIFICACIONES DEL DOCUMENTO

VERSION	CAMBIO	FECHA
1.0	Documento Nuevo	30 OCT-2007
1.1	Numeral 7.1 Se modificó la política de calidad. Numeral 7.2 Se modificó la Misión y Visión Institucional Numeral 7.3 Se revisaron y adicionaron algunos principios éticos institucionales. Numeral 7.4 Se revisaron y adicionaron los valores institucionales	20-MAY-2009
1.2	Se cambio el logo	14-FEB-2011
1.3	Se actualiza en todo el documento el nombre de los procesos, se modifica el correo institucional	05-MAY-2015
1.4	S e cambia el ítem valores institucionales por Competencias CORD y Competencias Funcionales y en el ítem registros se adiciona el MA-011	18-NOV-2015

	MANUAL	
	<b>CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO</b>	CODIGO: <b>MA-007</b>

1.5	Se cambia en el numeral 7.2 en orientación estratégica la misión y visión , en el numeral 7.4.1 políticas CRAC con los usuarios se modifican los derechos y deberes del usuario, en el numeral 8.4.2 funciones y competencias se modifica el número de miembros de Junta Directiva y la constitución de la Junta, se modifica en todo el documento el nombre de la Subdirección Técnica por Subdirección de Subdirección Habilitación Rehabilitación e Inclusión y se suprime el P-001 Preingreso	28-FEB-2017
1.6	Se adiciona en el ítem 3 Registros otros documentos de referencia, se complementaron los ítems 8.5.3 Relaciones con personas del gobierno, clientes, usuarios y proveedores y se adiciona el ítem 8.8 Política anticorrupción, soborno y lavado de activos	13-SEP-2018

### 11. APROBACIONES:

ELABORO. (FIRMA)	REVISO. (FIRMA)	APROBO. (FIRMA)
<b>NOMBRE o SIGLA</b> GLADYS LOPERA RESTREPO	<b>NOMBRE o SIGLA</b> MARIELA MORENO.	<b>NOMBRE o SIGLA</b> GLADYS LOPERA RESTREPO
<b>CARGO</b> DIRECTORA GENERAL	<b>CARGO</b> LIDER DE CALIDAD	<b>CARGO</b> DIRECTORA GENERAL