

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

1 OBJETIVO	4
2 ALCANCE	4
3 INTRODUCCIÓN	4
4 POLITICAS CORPORATIVAS.	5
4.1 POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO – COMFANORTE.	5
4.2 POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.	6
4.3 POLÍTICA DE CONTROL INTERNO.	6
4.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD.	6
4.5 POLÍTICA AMBIENTAL.	7
4.6 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.	7
4.7 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.	8
4.7.1 Política de Seguridad de la Información.	8
4.7.2 Política de Control de Acceso	9
4.7.3 Política de Ciberseguridad	10
4.7.4 Política de Proveedores relacionado con la Seguridad de la Información	11
4.7.5 Política de Seguridad en las comunicaciones	12
4.7.6 Política de Criptografía	13
4.7.7 Política de Seguridad de la Información de Gestión Humana	14
4.8 POLÍTICA FINANCIERA DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE.	14
4.9 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y/O CORRUPCIÓN.	18
4.10 POLÍTICA EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA.	19
4.11 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO	19
4.12 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL ABUSO DEL ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.	20
4.13 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.	21
4.14 POLÍTICA DE CARTERA.	21
4.15 POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL	27
4.16 POLÍTICA GESTIÓN DOCUMENTAL.	28
4.17 POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES.	28
4.18 POLÍTICA DE GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO.	30
4.19 POLÍTICA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.	34
4.20 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LAS PERSONAS APORTANTES.	35


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.21	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.	37
4.22	POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS.	37
4.23	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS.	38
4.24	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS AFILIADOS, BENEFICIARIOS Y DEMÁS CLIENTES.	38
4.25	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS.	39
4.26	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LA COMUNIDAD EN GENERAL.	39
4.27	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LA COMPETENCIA Y EL MERCADO.	40
4.28	POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.	40
4.29	POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS.	41
4.30	POLÍTICA DE SERVICIOS Y ACCESO PARA TRABAJADORES DOMÉSTICOS DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER	41
54.31	POLÍTICA PARA EL COBRO PRE-JURÍDICO Y JURÍDICO DE CUANTÍAS MENORES.	42
4.32	POLÍTICA DE MECANISMO DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA LOS COLOMBIANOS MIGRANTES Y SUS FAMILIAS EN COLOMBIA.	43
4.33	POLITICA DE OTORGAMIENTO	43
4.34	POLITICA DE TASAS DE INTERES	49
4.35	POLITICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	51
	1.DESTINATARIOS	52
	2.TITULARES, DATOS Y FINALIDADES	52
	3.DISPOSICIONES NORMATIVAS	68
	4.DEFINICIONES	69
	5.OBLIGACIONES	71
6.	ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS	71
7.	PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES	72
7.1	Principios Relacionados con la Recolección de Datos Personales.	72
7.2	Principios relacionados con el uso de datos personales	74
7.3	Principios relacionados con la calidad de la información	74
7.4	Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales	74
8.	DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES	75
9.	PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS	76
10.	ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.	

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

11. DEBERES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.	78
11.1 Deberes respecto del titular del dato	78
11.2 Deberes respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales	78
11.3 Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un encargado o subencargado.	78
11.4 Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio.	79
11.5 Deberes cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales	79
12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.	80
13. VIDEOVIGILANCIA	80
14. AVISO DE PRIVACIDAD	80
15. VIGENCIA DE BASES DE DATOS	81
16. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	81
4.36 POLÍTICAS CONTABLES	82
4.37 POLITICA PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.	150
4.38 POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA	150
4.39 POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXION CON EL AFILIADO.	151

COPIA NO CONTROLADA

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

1 OBJETIVO

Recopilar las Políticas Corporativas de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander como marco de referencia de su Gobierno Corporativo, Direccionamiento Estratégico, Operación y Responsabilidad Social Empresarial y que son transversales para la totalidad de la Corporación.

2 ALCANCE

Todas las Políticas Corporativas que sean revisadas por la Dirección Administrativa, aprobadas por el Consejo Directivo, Controladas por la Secretaría General y que cumplan con el concepto establecido en la Jerarquía Documental del Sistema Integral de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial de la Caja.

DEFINICIONES:

Política: Documento exclusivo de la Dirección Administrativa y con aprobación del Consejo Directivo, donde se determinan las directrices u orientaciones que debe seguir la corporación y sus trabajadores, en sus diferentes actividades y procesos. Todos los trabajadores deben conocerlo, comprenderlo y aplicarlo, ya que es de obligatorio cumplimiento.


Manual: Documento administrativo que contiene de forma explícita, ordenada y sistemática información significativa de actividades que comparten un factor común convirtiéndose en referencia para la ejecución de dichas actividades.

- a. **Sistema Integral de Gestión de Responsabilidad Social Empresarial:** Es una plataforma que comprende todos los aspectos necesarios en una organización para estar completa y ser sostenible; permitiendo unificar los sistemas de gestión; que anteriormente se trabajaban en forma independiente; con el fin de reducir costos y maximizar resultados.
- b. **Direccionamiento Estratégico:** Instrumento metodológico por el cual establecemos los logros esperados y los indicadores para controlar, identificamos los procesos críticos dentro de la gestión, los enfoques, y demás áreas importantes que tengan concordancia con la misión, la visión, la política y los objetivos establecidos.

3 INTRODUCCIÓN

Las políticas corporativas son decisiones mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión en todos los niveles de los Procesos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia el cumplimiento del Direccionamiento Estratégico de la Corporación.

El presente manual es una herramienta gerencial que reúne y presenta el marco de comportamiento integral de la organización, clasificada de acuerdo a sus criterios de Gestión Ética y Responsabilidad

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Social, su objetivo básico es servir como medio de integración, institucionalización y de comunicación de las Políticas de la corporación a todos los niveles de la misma.

4 POLITICAS CORPORATIVAS.

4.1 POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO – COMFANORTE.

En COMFANORTE, el Buen Gobierno Corporativo cumple con los principios, valores, políticas, normas legales y organizacionales, diferentes códigos establecidos y otras reglas o estándares que permiten el adecuado desempeño en sus operaciones, para el logro de los objetivos corporativos; por tal razón, son vinculantes los deberes, derechos, obligaciones, prohibiciones y sanciones, establecidos en la normatividad vigente y en los manuales y reglamentos adoptados por las instancias pertinentes en la corporación, con el propósito de hacer más eficaz y eficiente la prestación del servicio.


Están incorporadas las sanciones y el procedimiento sancionatorio, establecidos en el reglamento interno del Consejo Directivo de la corporación, y para su aplicación se deberá dar garantía al debido proceso y al derecho de defensa, que asiste a los ciudadanos.

Para COMFANORTE el Gobierno Corporativo está fundamentado en un entorno de confianza y seguridad a las partes interesadas, buscando en todo momento el crecimiento social con eficiencia financiera, reflejadas en el incremento de las coberturas y beneficios entregados a la población cubierta, dentro del sistema del subsidio familiar y las políticas sociales del Ministerio de Trabajo.

De igual forma, COMFANORTE tiene como parte fundamental de su Gobierno Corporativo, el Sistema de Gestión Integral que incluye el componente de Ética y Transparencia y resalta el compromiso con las Partes Interesadas en todas las actuaciones corporativas, en coherencia con las políticas y con los principios y valores.

COMFANORTE enmarca en su Gobierno Corporativo un referente formal e institucional de la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los trabajadores, miembros del Consejo Directivo, proveedores y contratistas de la Corporación, para su relacionamiento con los grupos de interés, sin importar el cargo o rol que desempeñen, que contribuya para el logro de los objetivos y el bien común.

Por tanto, el comportamiento de la Corporación en general y de sus colaboradores en particular, contribuyen al desarrollo sostenible de la Corporación, en concordancia con su entorno, mediante la divulgación y apropiación de conductas constructivas, idóneas y socialmente responsables; buscando asegurar que estén conformes a la Visión, Misión, Principios, Valores y Políticas Corporativas y expresando su capacidad creativa y liderazgo en todos los niveles de la Corporación.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Así mismo, como complemento del Gobierno Corporativo, determina las siguientes Políticas:

4.2 POLÍTICA DE SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL.

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE se compromete a orientar su actuar en la obtención de beneficios y resultados para la comunidad nortesantandereana y demás partes interesadas, como también, a la consecución de su propia sostenibilidad; por consiguiente, es fundamental la implementación de un Sistema de Gestión Integral que contemple la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad de la información, el cumplimiento y la gestión del riesgo, entre otros, con la participación de colaboradores idóneos y de todas las partes interesadas significativas, ejerciendo un autocontrol integral adecuado hacia la mejora continua.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”


4.3 POLÍTICA DE CONTROL INTERNO.

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE se compromete a fomentar y aplicar su Sistema de control Interno del subsidio familiar (SCISF), en donde cada trabajador de la Caja adopte criterios para construir, mantener y ejercer controles efectivos en la ejecución de actividades a su cargo, bajo los principios de AUTOCONTROL, AUTORREGULACIÓN y AUTOGESTIÓN, aplicando la valoración de riesgos de forma sistemática y permanente, generando información que apoye la toma de decisiones y que permita ubicar a la Empresa en un nivel de riesgo aceptable; buscando la eficiencia y eficacia en sus operaciones, prevención y mitigación de fraudes y actividades deshonestas; la salvaguarda de activo y proporcionando así un grado de seguridad razonable en la consecución de los objetivos estratégicos, operacionales y alineados al Sistema Integral de Gestión de la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.4 POLÍTICA DE LA CALIDAD.

La Caja de Compensación del Norte de Santander COMFANORTE: Beneficia a la población afiliada y demás partes interesadas a través de la prestación de programas y servicios satisfaciendo sus requisitos; por medio de un estructurado sistema integral de gestión y en cumplimiento con los requisitos aplicables; respaldado con una infraestructura física y tecnológica, contribuyendo a la eficiencia en la administración de recursos, la construcción de la iniciativa de responsabilidad social

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

empresarial y de una cultura organizacional que promueva la mejora continua en la totalidad de la Caja.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.5 POLÍTICA AMBIENTAL.


La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE: Entidad privada, sin ánimo de lucro, de redistribución económica y naturaleza solidaria, creada para mejorar la calidad de vida de las familias de los trabajadores del Norte de Santander se compromete a realizar y desarrollar sus procesos y actividades, dentro de un marco de protección del medio ambiente y la prevención de la contaminación, en cumplimiento con la legislación vigente y otros requisitos que la organización considere necesarios para tal fin. Para lograr este compromiso promovemos y fomentamos la competencia y toma de conciencia de nuestro personal sobre la importancia del impacto de sus actividades en el medio ambiente; motivándolos a identificar, informar y controlar los aspectos ambientales que de ellas se derivan, utilizando racionalmente los recursos, minimizando los consumos de agua, papel y energía; reduciendo la generación de residuos sólidos; favoreciendo el reciclado y buscando soluciones eco-eficientes; con un compromiso con la mejora continua del Sistema de Gestión Ambiental y en búsqueda de un mejor desempeño ambiental de la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.6 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

La Dirección Administrativa de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander **COMFANORTE**, es una corporación que presta servicios sociales a sus afiliados, familias y comunidad en general, manifiesta con esta política su compromiso con la prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales y la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, cumpliendo la normatividad legal vigente y el mejoramiento continuo ejecutando lo siguiente:

- ✓ Asegurar los recursos financieros, físicos, humanos y técnicos necesarios para el mantenimiento y adecuado desempeño del SG-SST.
- ✓ Gestionar los riesgos significativos a partir de la identificación de los peligros, la evaluación y valoración de los riesgos y estableciendo los respectivos controles.
- ✓ Prevenir las lesiones y el deterioro de la salud relacionadas con el trabajo.
- ✓ Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables a todos los niveles de la Corporación.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- ✓ Establecer, implementar y mantener los programas necesarios para lograr los objetivos del SG-SST.

Esta política será revisada anualmente por parte de la Alta Dirección y sirve de marco de referencia para establecer los objetivos seguridad y salud en el trabajo; se difundirá a todas las personas que trabajan bajo el control de la organización y estará a disposición de las partes interesadas.

Política aprobada mediante Acta N° 1097 de Consejo Directivo Ordinario de Comfanorte, de 31 de mayo de 2023.


4.7 POLÍTICAS DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE, se acoge a la normatividad técnica Colombiana ISO 27001 y con base a los principios de disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información establece las siguientes Políticas de Seguridad de la Información:

4.7.1 Política de Seguridad de la Información.

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander - COMFANORTE, en el ejercicio de establecer, implementar, mantener y mejorar la Seguridad de la Información Corporativa, alineada al Direccionamiento estratégico vigente y controlando la disponibilidad, integridad y confiabilidad de la información establece los siguientes aspectos de estricto cumplimiento:

- ✓ Toda la gestión de la Seguridad de la Información en la Caja estará completamente alineada con el Direccionamiento Estratégico Corporativo vigente y aportando al cumplimiento de sus objetivos, estrategias y planes de mejoramiento.
- ✓ Definir y hacer cumplir las políticas que apoyen una adecuada gestión de la seguridad de la información en todos y cada uno de los procesos y subprocesos de la Corporación.
- ✓ Identificar las necesidades y expectativas de la Partes Interesadas en lo que respecta a la Seguridad de la información para su análisis de viabilidad e inclusión como requisitos del mismo.
- ✓ Determinar los Roles y Responsabilidades, al igual que la autoridad necesarios para mantener la seguridad de la información en todos sus aspectos, dentro y fuera de las instalaciones o sedes de la Corporación.
- ✓ Diseñar e implementar los procedimientos operacionales necesarios para mantener controlada en lo posible la operación y a su vez la información requerida para la misma.
- ✓ Controlar la gestión del cambio de la información de la Caja, identificando amenazas y vulnerabilidades y a su vez realizando una adecuada gestión del riesgo previo a la realización de dicho cambio.
- ✓ Identificar, analizar y evaluar las amenazas y vulnerabilidades de los procesos y subprocesos de la Corporación para obtener el nivel de riesgo y así implementar los controles suficientes y adecuados para brindar la seguridad necesaria a la información.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7


- ✓ Disponer de los ambientes separados de desarrollo, pruebas y operación en la totalidad de los sistemas de información con los que cuenta la Corporación en la vigencia actual.
- ✓ Realizar el ejercicio de Auditoria Interna por lo menos una vez al año para identificar oportunidades de mejora en la totalidad de los componentes de seguridad de la información Corporativa.
- ✓ Gestionar adecuadamente los Incidentes de seguridad que se presentan en los procesos y subprocesos apelando a los principios de autocontrol y autogestión y en una búsqueda continua de la mejora de la seguridad de la información.
- ✓ Cumplir con los requisitos legales y contractuales que le apliquen a los procesos y subprocesos de la Caja para mantener la seguridad adecuada y suficiente de la información.
- ✓ La Corporación impulsa el establecimiento e implementación de la iniciativa de la Continuidad del Negocio en todos los niveles de la Caja y considerando aspectos humanos, tecnológicos, infraestructura y de conocimiento.
- ✓ Comfanorte previene el acceso no autorizado, pérdida y/o daño de la información que se encuentra en los puestos de trabajo, equipos de cómputo, medios extraíbles, dispositivos de impresión y digitalización de documentos, durante y fuera del horario laboral, mediante lineamientos establecidos para que sean aplicados por los funcionarios y contratistas.
- ✓ La Corporación asegura el respaldo tecnológico en las actividades e instancias cuyo objetivo principal es la no para del negocio o del servicio en los procesos y subprocesos que se encuentren automatizados.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.7.2 Política de Control de Acceso

Para la Corporación es prioridad la seguridad de los accesos a su infraestructura tecnológica como física, por esta razón define lineamientos y comportamientos que deben cumplir todos los funcionarios de la Caja al igual que las demás partes interesadas y que se describen a continuación:

- ✓ Asignar a cada usuario que así lo requiera, bajo la autorización de Gestión Humana y el Jefe o Responsable respectivo, el usuario y contraseña para conceder el acceso al dominio, a los sistemas de información y servicios de internet correspondientes de acuerdo a las responsabilidades de su cargo y especificando los privilegios a los que tiene derecho.
- ✓ Hacer responsable a cada usuario de los equipos de cómputo y sistema de información, que sus credenciales son de uso personal e intransferible.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


- ✓ Generar acceso, cuándo así sea necesario, tanto físico como lógico a proveedores y contratistas bajo autorización del Proceso Administrativo y en estricto cumplimiento de los procedimientos establecidos para dicho fin por la Corporación.
- ✓ Deshabilitar o Inactivar los usuarios, nombres de usuario, claves y contraseñas del personal que se desvincule de la Caja bajo la autorización del Jefe o Responsable respectivo y el Responsable de Gestión Humana envía la terminación definitiva de su vínculo contractual.
- ✓ Realizar revisiones periódicas en los diferentes Sistemas de Información de COMFANORTE que procuren mantener actualizados y alineados los usuarios correspondientes y alineados a la actualidad de la operación de los distintos procesos y subprocesos.
- ✓ Todos y cada uno de los colaboradores de la Caja son responsables de la adecuada seguridad de sus usuarios y contraseñas asignadas para el acceso a los servicios de red, los recursos de la plataforma tecnológica y los sistemas de información.
- ✓ El responsable de Acceso de Gestión Tecnológica deshabilitará e inactivará cuentas de usuarios sobre los recursos tecnológicos y los sistemas de información cuando se identifique el uso no adecuado de los mismos, previo a la autorización del Jefe o Responsable del Proceso.
- ✓ La Caja cuenta con mecanismos adecuados de control de acceso para áreas seguras como son el centro de cómputo; oficinas y almacenes con información crítica y alineada a los procedimientos de los procesos y subprocesos.
- ✓ El trabajo en casa es un tema relevante para la Caja, por consiguiente, se tienen implementados los controles suficientes y adecuados para brindar los accesos a los colaboradores que se encuentran en esta modalidad de trabajo sin colocar en riesgo la seguridad de la información corporativa.
- ✓ La Corporación documenta, socializa y monitorea el cumplimiento de los deberes correspondientes al acceso por parte de los colaboradores a los distintos Sistemas de Información, dominio e internet, alineados a los procedimientos de la Caja.

Aprobada mediante: "Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 "Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE"

4.7.3 Política de Ciberseguridad

Comfanorte es consciente de la importancia que tiene la Ciberseguridad en el mantenimiento de la seguridad de la información, por consiguiente, plantea y promociona a todos los niveles de la Caja los siguientes lineamientos:

- ✓ La Corporación identifica los riesgos y vulnerabilidades tecnológicas con el fin de crear planes de contingencia que permitan mitigar su impacto apoyándose en herramientas adecuadas a la operación de los procesos y subprocesos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


- ✓ La Caja determina que todos los recursos informáticos deben estar protegidos mediante herramientas y software de seguridad que brinden protección contra códigos maliciosos, virus informáticos y gusanos, contando con los controles adecuados para detectar, prevenir y recuperar posibles fallos en el flujo de información.
- ✓ La información que se genera de los Sistemas de Información contenidos en la plataforma tecnológica de la Caja, como la granja de servidores, dispositivos de red, archivos de configuración de dispositivos de red serán protegidos con copias de seguridad de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Corporación.
- ✓ En la Corporación los Jefes y Responsables son los encargados de definir la adecuada asignación y uso del sistema CopiaSeg brindándole a la información crítica un respaldo efectivo de copias de seguridad.
- ✓ Comfanorte procura probar a intervalos planificado la restauración de copias de seguridad de la plataforma virtualizada con el fin de asegurar su efectividad en caso de que sea necesaria su restauración y retenidas por un periodo de tiempo determinado.
- ✓ La Caja procura establecer un sitio externo de resguardo de las copias de seguridad, a una distancia suficiente de la sede principal, y que cumple con las condiciones de almacenamiento y de seguridad necesarias para garantizar su fiabilidad y efectiva recuperación.
- ✓ La Corporación socializa a todos sus colaboradores y en todos sus niveles información clara y precisa acerca de la forma como desarrolla sus actividades de ciberseguridad y su participación en la misma.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.7.4 Política de Proveedores relacionado con la Seguridad de la Información

COMFANORTE implementa mecanismos de control en sus relaciones con proveedores, buscando proteger la información Corporativa a la que tengan acceso, y que sea requerida para la prestación de sus servicios; para esto se divulga y exige cumplimiento de sus procedimientos enmarcados en lo siguiente:

- ✓ La Corporación genera acuerdos de Confidencialidad, acuerdos de Niveles de Servicio y acuerdos de Intercambio de información (cuando aplique), los cuales deben cumplir los proveedores de servicios. Estos acuerdos contienen una responsabilidad tanto civil como penal para la tercera parte contratada.
- ✓ Comfanorte identifica, mitiga y monitorea los riesgos relacionados con los proveedores de servicios, incluidos en la cadena de suministro de los servicios de tecnología o comunicaciones.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


- ✓ La Caja divulga las políticas y procedimientos de seguridad de la información a los proveedores, así como vela por el acceso seguro a la información y a los recursos de almacenamiento o procesamiento de la misma.
- ✓ Se establece y monitorea las condiciones de conexión para los equipos de cómputo y dispositivos móviles de los terceros en la red (wifi) de COMFANORTE bajo previa autorización del Jefe o Responsable del proceso en donde se va a ejecutar la tarea.
- ✓ La Caja establece y monitorea las condiciones de seguridad física y ambiental, de acuerdo a los procedimientos establecidos, a los terceros que prestan servicios a COMFANORTE en sus propias instalaciones y bajo la autorización de Jefes y Responsables respectivamente.
- ✓ COMFANORTE mantiene los controles suficientes y necesarios para la identificación y control de los proveedores y contratistas que laboran en nuestras instalaciones y en la totalidad de nuestras sedes, siguiendo estrictamente los procedimientos definidos por la Corporación, y tomando medidas cuándo así sea requerido.
- ✓ La Corporación verifica continua y sistemáticamente las condiciones de seguridad física y de seguridad de la información para la prestación de sus servicios en donde se incluye el rol del proveedor o contratista como parte fundamental de dicha seguridad.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.7.5 Política de Seguridad en las comunicaciones

Para la Corporación es muy importante mantener un adecuado nivel de seguridad en todas sus comunicaciones, tanto internas como externas, al igual que sus medios y canales de información, por consiguiente, establece las siguientes conductas:

- ✓ El único correo autorizado al interior de COMFANORTE es la Plataforma Tecnológica Google G-Suite, el cual fue asignado a los usuarios que así corresponda de acuerdo a sus responsabilidades y que debe ser administrado en forma segura y en total cumplimiento de los procedimientos estandarizados por la Corporación.
- ✓ El servicio de correo electrónico de COMFANORTE es de uso exclusivo dentro de las actividades relacionadas con el trabajo de cada funcionario dentro y por fuera de las instalaciones de la Caja
- ✓ Todos los funcionarios de la Corporación deben abstenerse en difundir puntos de vista personales referentes a temas políticos, raciales y religiosos, mensajes sobre creencias, frases célebres, convocatorias políticas entre otros en el email Corporativo al igual que cualquier actividad que sea lucrativa o comercial de carácter individual, privado o para negocio particular.
- ✓ No se puede utilizar el correo electrónico para intimidar, insultar o acosar a otras personas, interferir con el trabajo de los demás provocando un ambiente no deseable dentro del contexto de las políticas y procedimientos de seguridad de la Caja.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


- ✓ El internet es una herramienta fundamental para el desarrollo del trabajo en la Corporación, permitiendo el ingreso a diversos sitios que se relacionan o no con las actividades propias de la Caja; el uso adecuado de este recurso es controlado, restringido, verificado y monitoreado, permitiendo un adecuado nivel de seguridad de la información.
- ✓ La Corporación procura implementar las mejores prácticas posibles en lo que respecta a controles de redes, tanto en el acceso a las mismas como para su mantenimiento en la totalidad de las sedes.
- ✓ En la Caja no se autoriza a ningún funcionario a descargar música, videos, fotos, fondos de pantalla, programas y juegos, al igual que el ingreso a páginas que ofrezcan servicios de radio, televisión o juegos en línea. En el caso que sea requerido para la adecuada prestación del servicio debe tener el visto bueno del Jefe o Responsable respectivo.
- ✓ Todo intercambio de información electrónica perteneciente a COMFANORTE con partes interesadas internas (cuándo aplique) o terceros, debe ser respaldado con un acuerdo (convenio o contrato), incluyendo una cláusula de confidencialidad y no divulgación de la información proporcionada.
- ✓ Solo se puede realizar intercambio de información de COMFANORTE entre su personal cuando dicho intercambio corresponda a actividades relacionadas con el desarrollo de sus labores, dicho intercambio debe ser aprobado por el Jefe o Responsable del proceso.
- ✓ La información oficial y legítima que se requiera comunicar a nuestras partes interesadas internas como externas de la Corporación; siempre y sin excepción; será generada desde el proceso de comunicaciones, de lo contrario se declarará como no oficial por parte de la Caja.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.7.6 Política de Criptografía

Con el fin de garantizar la confidencialidad e integridad de alguna información designada como sensible, la Corporación utiliza sistemas, técnicas y mecanismos de protección que le brindan una seguridad adicional en el momento de acceder y hacer uso de la misma siguiendo los siguientes lineamientos:

- ✓ Para la Corporación todos los documentos que se han cifrado y descifrado, en caso que se requiera, deberán ser almacenados y tratados con las medidas de seguridad requeridas conforme a los procedimientos dispuestos por la Caja para dicho fin.
- ✓ La Corporación proporciona una protección adecuada a los equipos utilizados para generar, almacenar y archivar claves, considerándolos crítico o de alto riesgo, de igual manera, se protegen las claves secretas y privadas evitando sean copiadas o modificadas sin autorización.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

- ✓ COMFANORTE identifica los documentos lógicos que contengan información pública reservada y pública clasificada, en particular los documentos importantes para la misión de COMFANORTE y que se encuentren en el sistema de información Kawak y Controldoc, así implementar en ellos medidas complementarias robusteciendo la seguridad de la información de los mismos.
- ✓ La Caja cuenta con una adecuada gestión de accesos privilegiado brindando los derechos respectivos de acuerdo al rol y funciones que se van a desarrollar dentro de los procesos y subprocesos y dando cobertura a la totalidad de las sedes de la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.7.7 Política de Seguridad de la Información de Gestión Humana


La Caja orienta el ciclo completo de la gestión integral del Talento Humano, desde la planeación, atracción y conservación hasta retiro, acorde con la visión, la misión y autonomía de la Corporación para eso define los siguientes lineamientos:

- ✓ Fortalecer el proceso de evaluación y planeación del talento humano a nivel Corporativo y en la totalidad de los procesos de la Caja.
- ✓ Consolidar el proceso de atracción y selección del talento humano articulado a las necesidades y oportunidades Corporativas y de los procesos de la Caja.
- ✓ Fortalecer continuamente el proceso de contratación, compensación, inducción, entrenamiento y reentrenamiento del talento humano de la Corporación.
- ✓ Reforzar el proceso de formación y toma de conciencia del talento humano respaldado en la gestión del conocimiento y buscando continuamente el mejoramiento de las competencias de cada uno de los trabajadores de la Caja.
- ✓ Las políticas descritas son de obligatorio cumplimiento por parte de los trabajadores de COMFANORTE y su cumplimiento será objeto de las acciones disciplinarias a las que haya lugar conforme lo dispuesto en el Reglamento Interno de Trabajo de la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.8 POLÍTICA FINANCIERA DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER COMFANORTE.

La implementación de una política financiera tiene como objeto definir los lineamientos y procedimientos mediante los cuales se pueda verificar, administrar y proteger los recursos financieros

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

de la Corporación. El presente documento se enmarca en la misión y objetivos de la Corporación, cuyo texto señala en su misión:

“Generamos bienestar a nuestros grupos de interés, mediante el desarrollo de servicios sociales con responsabilidad social, equidad e inclusión y EQUILIBRIO ECONÓMICO”.

La gestión de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE se encuentra soportada en los principios enunciados a continuación, los cuales se constituyen en criterios fundamentales de decisión a considerar en el desarrollo del objeto social Corporativo: *Enfoque al Afiliado, Liderazgo, Compromiso de las Personas, Enfoque a Procesos, Mejora, Toma de Decisiones con Base en la Evidencia y Gestión de las Relaciones.*

A partir de este contexto, el manejo, control y administración de los recursos financieros debe estar al servicio del normal desarrollo de las actividades de la parafiscalidad, la oferta de servicios sociales y la prestación de servicios auto costeables, para definir y plasmar en este documento la estructura básica presupuestal y de control de los componentes del presupuesto de la Caja de Compensación Familiar y la forma mediante la cual se lleva a cabo un manejo permanente del mismo, con el objetivo de garantizar transparencia y eficiencia, donde los procedimientos y mecanismos de administración y control deberán estar constantemente adecuándose a los cambios que exige el entorno y la normatividad vigente.

PRESENTACIÓN


La coordinación, integración y trabajo en equipo, liderado por la Subdirección Financiera y con el acompañamiento de la Dirección Administrativa, demás Subdirecciones y los Jefes y/o Responsables de Procesos, permite determinar, orientar y evaluar técnica y económicamente los diferentes componentes del presupuesto de la Corporación; así como, los proyectos de inversión que se ejecutan en el marco del Plan Estratégico, de manera articulada con los planes operativos.

Los ingresos de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander provienen de los recursos parafiscales enmarcados en la Ley 21 de 1982 y de la oferta del portafolio de servicios sociales de la Corporación.

Para la Corporación, es fundamental el mejoramiento continuo en los procesos, la gestión administrativa, el conocimiento de las necesidades de los afiliados, la infraestructura física y tecnológica, así como la propuesta de programas innovadores, lo cual se evidenciará en los presupuestos diseñados y ejecutados para cada vigencia, que serán elaborados a partir de las necesidades de los procesos, incorporando como acciones de mejoramiento las debilidades detectadas en las autoevaluaciones y las recomendaciones de los entes de control.

LINEAMIENTOS

La Gestión Financiera en la institución es un proceso de apoyo a la misión cuya responsabilidad es diseñar, ejecutar y controlar los recursos financieros de la Corporación. Los propósitos fundamentales son establecer políticas de carácter general definidas a partir de los lineamientos emitidos por la Alta


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Dirección e implementar estándares de eficiencia y eficacia en los procedimientos propios de su gestión.

El reporte financiero se desarrolla en los términos definidos por la normatividad vigente expedida por el Ministerio de Trabajo, Superintendencia del Subsidio Familiar y demás Entes de Control; presentándose en forma periódica a través de las plataformas establecidas para tal fin.

Los ejercicios financieros y presupuestales de la Corporación contribuyen a hacer efectivos los propósitos misionales, buscando que los diferentes procesos cumplan la misión y la visión y fluyan de forma ágil, eficiente y oportuna. El proceso de administración, ejecución y control de la Gestión Financiera se basa en los siguientes conceptos y principios:

- **Objetividad:** bajo comportamientos de criterios razonables, sustentados en evidencias verificables se requiere diseñar, planear, ejecutar y controlar el recurso para atender a “el ejercicio” de la Corporación.
- **Sostenibilidad:** es el propósito de garantizar la permanencia de la Corporación en el mercado, ofertando servicios sociales generadores de impacto positivo en sus afiliados, cuidando y controlando todos los recursos necesarios para su normal funcionamiento.
- **Manejo del riesgo:** desde una planeación controlada, evaluar las condiciones del entorno que permitan prever acciones futuras para la toma de decisiones correctas que disminuyan la probabilidad y/o el impacto de riesgos asociados a la gestión de los recursos financieros.
- **Optimización:** es necesario para optimizar el recurso identificar objetivos claros, que soporten la gestión con el uso de herramientas financieras.
- **Liquidez:** garantiza la sostenibilidad de la Corporación, ofreciendo tranquilidad a los afiliados de la permanencia y ejecución de los servicios sociales. Su manejo debe ser constante y su control oportuno para obtener disponibilidad inmediata de los recursos y proyección para futuras inversiones, preservando y manteniendo niveles de caja adecuados para asegurar las necesidades de la operación, contando con un nivel adecuado de líneas de crédito con bancos locales para reaccionar ante contingencias.
- **Endeudamiento:** Mantener un nivel y perfil de endeudamiento óptimo, en una proporción que sea razonable en función del crecimiento de las operaciones y considerando el objetivo de minimizar los costos de financiamiento.
- **Legislación y Normatividad:** Aplicación cabal y oportuna de la normatividad del sistema de Compensación Familiar y las disposiciones concordantes con este.
- **Beneficios:** Generar beneficios con los remanentes de la Caja, mediante inversiones financieras que garanticen seguridad de los recursos exponiéndolos al menor riesgo posible, la liquidez necesaria para una óptima operación de la corporación y una rentabilidad que permita mantener el valor del dinero en el tiempo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Estos principios permitirán asegurar una solvencia financiera óptima, garantizando la continuidad de los programas sociales, la utilización eficiente de los recursos y la gestión adecuada de los riesgos financieros de la Caja.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”


POLITICA FINANCIERA.

En el marco de estos conceptos y principios, se define la política financiera:

1. **La Gestión Financiera:** construir y consolidar los indicadores necesarios en pro de mantener perfectamente documentada a la Asamblea de afiliados, al Consejo Directivo, a la Dirección Administrativa, así como a la comunidad en general sobre la relación costo-beneficio, el impacto social y económico de la Corporación.
2. **Confiabilidad de la información contable:** garantizar que la información suministrada sea confiable, fidedigna y oportuna, con el fin de establecer un proceso contable y presupuestal claro, concreto y ejecutable y en los periodos establecidos.
3. **Seguridad Financiera:** controlar los recursos y la inversión, teniendo como objetivo no poner en riesgo la estabilidad financiera. En las decisiones de inversión prevalecerá la seguridad sobre el impacto social, por lo cual, estas decisiones se orientarán con criterios de seguridad, liquidez y oportunidad.
4. **Marco Presupuestal:** elaborar el presupuesto, de acuerdo con la normatividad vigente, las políticas y los lineamientos establecidos por la Alta dirección y por los entes de control.

El presupuesto de ingresos y egresos será la herramienta y/o instrumento de planeación para el desarrollo de las operaciones de la Corporación. Para tal efecto, en la elaboración, aprobación y ejecución, se tendrán en cuenta los principios determinados en el artículo 2.2.7.5.4.1 del Decreto Único de Sector Trabajo 1072 de 2015, y/o posteriores normas que lo modifiquen.

5. **Riesgo:** Velar por que los recursos financieros se expongan al menor riesgo posible, manejándolos en entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera o Superintendencia de la Economía Solidaria, realizando evaluaciones periódicas sobre su situación administrativa y financiera.
6. **Liquidez:** Los recursos financieros se manejarán en Cuentas de Ahorro, Cuentas Corrientes y Carteras Colectivas, como productos de inversión solo se manejarán los Depósitos a Termin Fijo CDT y/o productos de mercado financiero que generen un margen de rentabilidad en condiciones de seguridad para los recursos, dependiendo de la necesidad de efectivo para la operación adecuada de acuerdo con los flujos de efectivo proyectados como herramienta de gestión,

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

siguiendo los lineamientos que para el efecto establezca la Superintendencia de Subsidio Familiar.

7. Financiamiento: en pro de desarrollar a cabalidad su objeto social, la Caja de Compensación Familiar, podrá unificar los recursos líquidos de la Corporación, efectivo o sus equivalentes, independientemente de sus fuentes, bajo los lineamientos de las siguientes opciones de fuente de financiación:


- La Caja podrá aplicar el principio de unidad de tesorería, de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, garantizando siempre el cumplimiento de los fines del Sistema de Subsidio Familiar y los fondos de Ley, en concordancia con las instrucciones, criterios técnicos, jurídicos y de inspección que emita el ente de vigilancia y control.
- La Caja de Compensación podrá aplicar créditos internos provenientes de los servicios auto costeables de la Corporación, siempre y cuando estos no se vean afectados en su liquidez para el cumplimiento de sus obligaciones.
- El crédito externo se utilizará para endeudamiento a largo, mediano o corto plazo o cuando los recursos de unidad de tesorería no permitan alcanzar los objetivos propuestos por la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.9 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE FRAUDE Y/O CORRUPCIÓN.

COMFANORTE está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptará, entre otras, las siguientes medidas para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos en su interior:

- Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades
- Garantizará que todos procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciarán las conductas irregulares.
- Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad. En todo caso, al interior de la corporación se tendrán en cuenta toda normatividad establecida en el ordenamiento nacional para la lucha contra la corrupción, especialmente las contenidas en la Ley 1474 de 2011 por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción y demás normas que lo actualicen o que regulen la materia.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Adoptará dentro de sus actuaciones las disposiciones señaladas en el pacto por la transparencia en el sistema del subsidio familiar. Anexo 1 Documento transversal para toda la organización.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.10 POLÍTICA EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA.

COMFANORTE velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. La Entidad se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.


Adicionalmente dará cumplimiento a disposiciones internas que rijan el uso de internet y el correo electrónico. Ningún trabajador de la entidad, está autorizado para instalar en sus equipos software diferente a los debidamente adquiridos por la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.11 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL, ACOSO SEXUAL Y VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO

COMFANORTE reafirma su compromiso con la creación y mantenimiento de un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado para todas las personas que integran la corporación. Esta política tiene como propósito garantizar el respeto por la dignidad humana, la salud mental, la intimidad y la honra de cada trabajador y trabajadora, promoviendo una cultura de sana convivencia y trabajo en equipo. Su objetivo es prevenir y atender situaciones de acoso laboral, acoso sexual y violencias basadas en género, así como reducir las brechas de discriminación de género, incluyendo a las personas reconocidas como LGBTIQ+.

El Alcance de esta política aplica a todos los trabajadores, trabajadoras y contratistas de COMFANORTE, sin distinción de género, edad, religión, etnicidad, orientación sexual, identidad de género, cargo o antigüedad. Se extiende a todas las actividades laborales dentro y fuera de la empresa, incluyendo eventos corporativos, capacitaciones, viajes de trabajo y comunicaciones digitales relacionadas con las funciones laborales.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

El proceso de Gestión Humana es responsable de la implementación y cumplimiento de esta política. Todos los Colaboradores tienen la responsabilidad de velar por el fiel cumplimiento de esta Política y promover un ambiente laboral libre de violencia, siendo parte del Reglamento Interno de Trabajo de COMFANORTE.

Cualquier persona involucrada en un comportamiento relacionado a acoso laboral, acoso sexual o violencias basadas en género será sujeta a investigación de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente, procedimientos y sus respectivas medidas disciplinarias.

Esta política consolida el compromiso de la corporación con la construcción de un ambiente laboral libre de violencia y discriminación, promoviendo la igualdad y el respeto en todos los espacios de trabajo.

Aprobada mediante Acta de Consejo Ordinario de COMFANORTE No. 1129 del 28 de marzo de 2025.


4.12 POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL ABUSO DEL ALCOHOL Y SUSTANCIAS PSICOACTIVAS.

Consciente de la responsabilidad y compromiso que tenemos con nuestros trabajadores y los entes gubernamentales, La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander **COMFANORTE** se compromete a mantener, proteger y conservar un ambiente de trabajo seguro, saludable y productivo a todos sus empleados.

La empresa reconoce que el abuso del alcohol, drogas, tabaco y otras sustancias por parte de cualquier empleado perjudicará su capacidad de rendir y tendrá efectos adversos sobre la seguridad, eficiencia, productividad y cumplimiento del desarrollo de sus actividades.

Con el fin de dar cumplimiento a las normas emanadas por el Ministerio de la Protección Social, se determina:

- No se permite el consumo de cigarrillo, uso de alcohol y sustancias psicoactivas o drogas dentro de la empresa y áreas de trabajo.
- Los trabajadores no laborarán en estado de embriaguez, sustancias psicoactivas o drogas, teniendo en cuenta las sanciones disciplinarias que conllevan su incumplimiento.
- Se realizan actividades encaminadas a divulgar el efecto negativo que proceden en la salud el uso del tabaco en fumadores activos y pasivos, al igual el consumo del alcohol, sustancias psicoactivas o drogas.
- La indebida utilización de medicamentos formulados, posesión, distribución y venta de drogas no recetadas o de sustancias alucinógenas y enervantes, en el desarrollo del trabajo, dentro de las instalaciones, u operación de motos y vehículos, está estrictamente prohibido.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Proveedores y contratistas que trabajan en las operaciones de COMFANORTE serán alentados a aplicar políticas similares con respecto a los empleados y subcontratistas que allí trabajan. Esta política deberá ser gestionada y aplicada de acuerdo a las normas vigentes que rigen cada contrato de trabajo y acordes a la legislación.
- Aquellos empleados que voluntariamente soliciten ayuda para superar su adicción a las drogas o el alcohol contarán con el tratamiento y la asistencia de COMFANORTE con las correspondientes medidas de seguimiento, incluyendo, si correspondiera, el traslado en conformidad con la legislación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.13 POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.


En los Servicios de Salud de Comfanorte, se considera la Seguridad del Paciente como un valor organizacional y como el factor crítico de éxito más relevante en la Unidad Estratégica de Servicios de la Corporación; para lograrlo, se promueve la Cultura de Seguridad del paciente, su familia y los colaboradores a través de la implementación del documento Programa de Seguridad del Paciente, por lo que se compromete a velar por la construcción de una cultura de seguridad del paciente, que dé prioridad a este atributo de calidad, para lograr la reducción de incidentes y eventos adversos, dentro de un entorno no punitivo, que permita la utilización eficaz de los recursos entre los que se encuentra un talento humano motivado, capacitado, entrenado en su identificación, reporte y gestión, desarrollando además, un trabajo coordinado con los usuarios, con el fin de fomentar el programa en un ambiente de atención segura y de calidad.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.14 POLÍTICA DE CARTERA.

Corresponde al seguimiento y control de la cartera a favor de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, con el fin de mantener una cartera sana y eficiente, que contribuya a la generación oportuna de liquidez para la Corporación. El Consejo Directivo implementa como políticas de Cartera para la Caja, las siguientes:

- **Etapas de la Gestión de Cartera**

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La gestión de cartera de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, se divide en las siguientes etapas: Etapa de cobro administrativo, etapa de cobro pre jurídico y etapa de cobro jurídico.

- **Etapas de cobro administrativo**

El cobro administrativo busca obtener la cancelación voluntaria de los créditos a favor de la Corporación, con argumentos positivos que ayuden al deudor a atender sus obligaciones. La etapa del cobro administrativo se llevará a cabo por parte de la Corporación y tendrá como máximo una duración de 3 meses, contados en días calendario, a partir del vencimiento de la obligación, período después del cual se debe pasar a cobro pre jurídico y jurídico.

- **Políticas de cobro administrativo**


En aras de una gestión personalizada que se desarrolle dentro de un esquema de respeto, se establecen las siguientes políticas:

- La gestión de cobro se hará dentro de los tiempos establecidos
- **COMFANORTE** informará por escrito y en forma verbal la manera en que desarrollará su gestión de cobro, aspecto que se indicará en el proceso de otorgamiento del crédito
- La cobranza se hará bajo criterios de respeto frente al deudor y sus codeudores.
- La gestión solo se hará a deudores y/o codeudores, bajo ninguna circunstancia podrá tratar este tema con personas ajenas a la operación, ni aun tratándose de familiares, amigos o relacionados de los obligados, salvo que estos sean obligados.
- Los funcionarios de **COMFANORTE** no divulgarán información sobre deudores y/o codeudores incumplidos.
- **COMFANORTE** no utilizará para efecto de cobranza medios de comunicación masivos, en aras de respetar la intimidad del deudor y sus codeudores. Igualmente, no se publicarán listas o listados de deudores.
- La gestión se encaminará en primera instancia al deudor y posteriormente cuando este no atienda la misma se procederá a informar a los codeudores.

- **Lineamientos del cobro administrativo**

En el cobro administrativo se deberán cumplir los siguientes lineamientos:

- Enviar correo electrónico cumplidos máximo quince (15) días calendarios de vencimiento de la obligación, requiriendo el pago de la misma, atendiendo su vencimiento e informando el interés moratorio generado por la obligación hasta la fecha y anunciando el reporte a las centrales de riesgo

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

en caso de persistir la morosidad. El correo electrónico será enviado a la pagaduría de la empresa donde labora el deudor con el fin de establecer las causas de la mora. En caso de no poder normalizar la obligación con el empleador, se continuará la cobranza con el deudor.

- Efectuar llamadas telefónicas cumplidos máximo treinta (30) días calendarios de vencimiento de la obligación, requiriendo el pago de la misma, atendiendo su vencimiento e informando el interés moratorio generado por la obligación hasta la fecha.

- Enviar comunicación escrita por el servicio de mensajería autorizada a las direcciones de domicilio de los clientes, requiriendo el pago de la obligación e informando el traslado de la misma a cobro pre jurídico, transcurridos máximo 60 días calendarios de vencimiento de la obligación. En caso de no poder ubicarlos en los datos que dejó registrados en la solicitud de crédito, se solicita consulta UBICA generada por central de Riesgos TransUnion, con fin de conocer información adicional para tener un contacto efectivo.

- Transcurridos noventa (90) días calendario de vencimiento de la obligación, el proceso encargado del cobro administrativo, deberá remitir los documentos soportes (pagaré, facturas y demás documentos) donde consten las gestiones realizadas durante el periodo de cobro administrativo, con el visto bueno del Responsable de Gestión de Tesorería y Cartera a la oficina Jurídica de la Corporación, encargada del cobro pre jurídico o jurídico, para el inicio del respectivo procedimiento.

- **Aspectos a tener en cuenta en el cobro administrativo**

En la etapa de cobro administrativo se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

a. Soportar debidamente la gestión de cobro ordinario:


- Llamadas telefónicas: Diligenciar formato electrónico en donde se relacione como mínimo: fecha y hora de la llamada, nombre del deudor, número telefónico al que se comunicó, nombre de la persona con que se contactó, el mensaje recibido respecto a la solicitud de cobro y el nombre.

- Correo electrónico: Conservar archivo electrónico e imprimir el mensaje enviado por correo electrónico.

- Comunicados enviados con mensajería de la Corporación: Conservar la planilla de recibido donde indique: número de la comunicación, fecha de la comunicación, nombre del destinatario (deudor o codeudor), fecha de entrega; nombre, documento de identidad y firma de quien recibe, y firmas del funcionario encargado del cobro y funcionario responsable de la entrega de la correspondencia. – Diligenciar planilla individual de gestión de cobro administrativo.

- Correo autorizado: Conservar la planilla de relación de comunicados enviados que contenga el número de la comunicación, fecha de envío de la comunicación, nombre del cliente a quien se remite la comunicación, numero de guía de envío.

- Diligenciar planilla individual de gestión de cobro ordinario en formato físico, donde indique número

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

de llamadas realizadas, relación de vencimientos, valor cobrado, firma del funcionario de la Corporación quien hizo la gestión del cobro y conservar el formato en el archivo del cliente.

b. Acuerdo de pago:

La suscripción de acuerdos de pago con los clientes - deudores de **COMFANORTE** estará sujeta a las disposiciones que se establecen a continuación:

- Delegaciones y responsabilidades para la suscripción de acuerdos de pago: La suscripción de acuerdos de pago sobre las obligaciones pendientes con clientes - deudores, a favor de **COMFANORTE** y aprobar las garantías requeridas para el cumplimiento de los mismos serán las mistas establecidas en el numeral **7.1.4** y **7.1.8** del manual.

- Montos y plazos para el pago de las obligaciones: Se otorgará como plazos máximos los determinados en el numeral **7.1.6** del manual.

- Cláusula aceleratoria: El incumplimiento del pago de las cuotas pactadas en el acuerdo de pago, dará derecho a **COMFANORTE** para declarar extinguido el plazo y hacer efectiva la totalidad de la obligación, trasladando el cobro administrativo a cobro jurídico y deberá contemplarse en el acuerdo de pago.

- Seguimiento al cumplimiento de los acuerdos de pago: Los responsables de la gestión del cobro administrativo de **COMFANORTE**, coordinados por el Responsable de Gestión de Tesorería y Cartera, serán los responsables de efectuar el seguimiento respecto al cumplimiento de los acuerdos de pago.

- Otras disposiciones: El acuerdo de pago deberá contemplar las partes intervinientes, el monto de la obligación adeudada, los intereses corrientes y de mora pactados por las partes, las fechas y cuotas a cancelar por el monto total de la deuda. Se deberá conservar los acuerdos de pago originales en el archivo individual del cliente y se entregará una copia al cliente, una vez firmado por las partes.

c. Reestructuración de un crédito con acuerdo de pago.

Una obligación podrá ser reestructurada cuando el cliente demuestre la imposibilidad de cumplir con la obligación en los términos pactados en el acuerdo de pago, encontrándose en mora.


PARAGRAFO: El crédito con acuerdo de pago sólo podrá ser reestructurado una sola vez de acuerdo a la normatividad existente y las disposiciones expuestas en el presente manual.

d. Novación de deudas.

La novación es la sustitución de una obligación por una nueva, disponiendo de nuevas garantías – pagaré, plazos y condiciones aceptadas por el cliente y **COMFANORTE**.

La novación de una deuda solo puede efectuarse en los siguientes casos:

- Clientes con deudas con garantías prescritas, que manifiesten el pago de las obligaciones.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

· Clientes inactivos cuya garantía no represente respaldo suficiente, por insolvencia del deudor o por término de vencimiento cercano a la prescripción.

- **Etapas de cobro pre jurídico**

En esta etapa la oficina jurídica de la Corporación, inicia el proceso persuasivo con el cliente, buscando un acuerdo de pago. En esta etapa se agotan los recursos de conciliación como circularización de correspondencia, entrevistas y acuerdos firmados por las partes.

- **Lineamientos del cobro pre jurídico**

· El tiempo máximo de ubicación de los clientes debe ser igual o inferior a 60 días calendario.

· Los montos y plazos para celebrar acuerdos de pago de las obligaciones en la etapa de cobro pre jurídico, serán iguales a los tiempos máximos concedidos en la etapa de cobro administrativo.

· El cliente, deberá asumir el costo de honorarios y costos de la gestión de cobro pre jurídico, cuyos valores serán recaudados con el capital e intereses de la deuda.

- **Etapas de cobro jurídico**

Esta etapa consiste en la recuperación del capital e intereses de una obligación, a través de la vía legal siguiendo las etapas determinadas por la ley colombiana y los lineamientos contemplados en el manual.

El proceso de cobro jurídico inicia con la instauración de la demanda por parte del abogado encargado de la oficina jurídica de **COMFANORTE** y dependiendo de la calidad de las garantías presentadas en la demanda y la disposición que demuestre el cliente para el pago de la obligación.


El proceso de cobro jurídico iniciara para las obligaciones con mora superior a (91) días y sobre cuantías superiores a uno (1) (SMLMV).

Mensualmente el proceso de Gestión Jurídica presentará informe al Responsable de Gestión de Tesorería y Cartera del avance de los procesos.

- **Actuaciones en el cobro jurídico**

Para el desarrollo de la etapa de cobro jurídico, se presentan las siguientes actuaciones:

- a. Radicación de la demanda:**

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Corresponde a la presentación del documento a través del cual el abogado de cobro con poder de representar a **COMFANORTE**, solicita ante un juzgado el reconocimiento de un derecho que no le ha sido satisfecho por quien está obligado a hacerlo, mediante el adelantamiento de un proceso judicial.

b. Auto de mandamiento de pago:


El mandamiento de pago u orden de pago, es un auto de trámite mediante el cual se ordena al deudor cumplir con la obligación contenida en el título ejecutivo, más los intereses a que haya lugar. La orden de pago debe contener: La identificación plena del deudor o deudores, con su nombre o razón social, cédula de ciudadanía o NIT, según el caso. Identificación de las obligaciones, por su cuantía, concepto, periodo y el documento que la contiene, la posibilidad de proponer excepciones dentro del término señalado por la ley.

c. Notificación:

Es el acto mediante el cual se pone en conocimiento del ejecutado o los obligados el mandamiento de pago. Este procedimiento de notificación es especial y se establece de la siguiente manera:

- Notificación personal: Para la práctica de esta notificación se citará al ejecutado mediante escrito que se enviará por correo a la última dirección reportada. Si dentro de los 10 días hábiles, contados a partir del día siguiente al de su introducción al correo, el citado comparece, se le efectúa la notificación personal y se le hará entrega de una copia del mandamiento de pago.
- Correo: Vencidos los diez (10) días anteriores, sin que se hubiese logrado la notificación personal, se procede a efectuar la notificación por correo, verificando siempre el envío de una copia del mandamiento de pago a notificar, lo cual deberá realizarse mediante correo certificado.
- Notificación por aviso: Cuando la notificación sea devuelta por el correo, será necesario realizar la notificación mediante publicación de un aviso en un periódico de amplia circulación nacional.
- Notificación por publicación: La notificación se hará por publicación, que consiste en la inserción de la parte resolutive del mandamiento en un diario de amplia circulación nacional. Este tipo de notificación es autónomo, diferente a la publicación, que es una formalidad de la notificación por correo. Al expediente deberá incorporarse la hoja del diario donde se hizo la publicación y un informe del funcionario, sobre el hecho de no haberse localizado la dirección del deudor.
- Notificación Por Conducta Concluyente: Este tipo de notificación la establece el artículo 330 del Código de Procedimiento Civil y 48 del Código Contencioso Administrativo para los actos administrativos. En consecuencia, es válida la notificación del mandamiento de pago por este medio; esto es, cuando el deudor manifiesta que conoce la orden de pago o lo menciona en escrito que lleva su firma o proponga excepciones. En este caso se tendrá notificado personalmente el deudor, en la fecha de presentación del escrito respectivo.

d. Término para pagar o proponer excepciones:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Una vez notificado el mandamiento de pago, el deudor tiene quince (15) días hábiles para cancelar las obligaciones de que da cuenta la orden de pago, o proponer excepciones. Este término se cuenta a partir del día siguiente de la notificación. De lo dicho se deduce que el ejecutado, luego de la notificación, puede asumir básicamente tres tipos de conductas: pagar, proponer excepciones, guardar silencio.

- Pago total: Cuando se pagan todas las obligaciones, se procederá a verificar el pago, mediante las confrontaciones del recibo de pago, luego de lo cual se da por terminado el proceso mediante auto en ese sentido, en el que además se ordena el levantamiento de las medidas cautelares que eventualmente se hubieren decretado, el archivo del expediente y se resolverá cualquier situación pendiente dentro del proceso, como la devolución de títulos de depósito judicial.

- Excepciones: Esta es otra de las decisiones que puede adoptar el ejecutado, la de proponer excepciones, las que pueden estar referidas a las obligaciones o al proceso. En el primer caso son hechos que modifican o extinguen, total o parcialmente la obligación u obligaciones contenidas en el mandamiento de pago, como por ejemplo la prescripción. En el segundo caso son hechos que afectan simplemente el trámite del proceso, como por ejemplo la falta de competencia, pero no afectan la obligación en sí misma.

e. Liquidación y Costas:

Ejecutoriado el auto que ordena seguir adelante con la ejecución - sentencia, se procede a liquidar la deuda y las costas, la que consistirá en sumar los valores correspondientes a cada uno de los conceptos, con el fin de saber con certeza el monto de la cuantía que se pretende recuperar.


Aprobada mediante: “Acta de Consejo Ordinario de COMFANORTE No. 1100 del 30 de agosto de 2023 “En donde se aprueba el Manual de Crédito y Cartera”

4.15 POLÍTICA DE SEGURIDAD VIAL

La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER en su accionar operacional y comercial, dirige esfuerzos y recursos a la prestación de servicios y entrega de beneficios sociales a sus afiliados. La corporación reconoce la importancia de la intervención de los riesgos asociados a la movilidad en el desarrollo de sus diferentes actividades. Para lograr este objetivo COMFANORTE planea, ejecuta, verifica y mejora continuamente las acciones contempladas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial, con el propósito fundamental de garantizar la movilidad segura de sus trabajadores en los desplazamientos laborales y demás actores viales que circulan o transitan dentro de las instalaciones de la corporación.

Para tal efecto la alta gerencia se compromete con lo siguiente:

1. Asignar los recursos necesarios que permitan ejecutar las acciones contempladas en el Plan Estratégico de Seguridad Vial y dar cumplimiento a los requisitos legales aplicables.
2. Facilitar el desarrollo de las gestiones y actividades pertinentes que contribuyan a prevenir los siniestros viales en los diferentes actores viales del COMFANORTE.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

3. Identificar, analizar y valorar los riesgos asociados a la movilidad de los trabajadores en sus desplazamientos laborales con el fin de priorizar e implementar los controles necesarios para prevenir los riesgos de seguridad vial.
4. Promover comportamientos seguros en la movilidad de los trabajadores en sus trayectos en itinere.
5. Garantizar la capacitación a los trabajadores, teniendo en cuenta el plan de capacitación, así como el desarrollo de campañas comunicacionales alusivas a la prevención de siniestros viales dirigida a todo el personal.
6. Garantizar el buen estado de los vehículos mediante la implementación de chequeo preoperacional, seguimiento de los mantenimientos preventivos y correctivos, así como, el cumplimiento legal de la documentación requerida para la circulación de los vehículos.
7. Garantizar la aptitud, habilidad y competencia de los trabajadores que ejercen el rol conductor en sus desplazamientos laborales.
8. Monitorear de forma constante el impacto de las acciones definidas e implementadas.
9. Integrar las mejoras necesarias al Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo a través del seguimiento de acciones preventivas y correctivas.

Esta política de seguridad vial tiene alcance sobre todos los centros de trabajo y actores viales que se movilicen en función del COMFANORTE, independiente de su forma de contratación y/o ubicación.


Aprobada mediante: “Acta No. 1131 de Consejo Directivo Ordinario de Comfanorte, de 30 de abril de 2025”

4.16 POLÍTICA GESTIÓN DOCUMENTAL.

"La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE gestiona la organización y conservación de los documentos y la información bajo parámetros que garantizan su integridad, autenticidad, veracidad y de acuerdo a la legislación vigente; desde la recepción o producción hasta su disposición final; comprometida con la implementación de buenas prácticas en la administración de sus archivos como herramienta indispensable en el desarrollo de su Visión, Misión y Direccionamiento Estratégico vigente; reconociendo su importancia para la toma de decisiones y como evidencia fundamental de los procesos corporativos al igual que la provisión de los servicios a nuestra población afiliada y demás partes interesadas"

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.17 POLÍTICA DE ATENCIÓN A CLIENTES.


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE, en su compromiso de crear, estructurar e implementar un eficaz y eficiente gestión de Atención a Clientes en general; que estimule y apalanque el desarrollo y crecimiento de la Corporación; soportado en el fomento de los valores de actitud de servicio, respeto y solidaridad; define los siguientes aspectos como marco de comportamiento:

- Gestionar oportuna y confiablemente las PQRSF (peticiones; quejas; reclamos; sugerencias; felicitaciones) en concordancia con la legislación vigente. Las respuestas a las PQRSF, donde el peticionario sea anónimo, se publicarán en las carteleras informativas, teniendo en cuenta el sitio de recepción de la misma.
- Mantener informados a nuestros afiliados sobre sus deberes y derechos; y escuchar atentamente las necesidades y expectativas de los clientes en general.
- Divulgar los canales de comunicación y herramientas tecnológicas con los que cuenta la Caja para una comunicación directa con los clientes en general acorde a las características para acceder que aplique; dentro de los cuales se tiene la línea 018000975000 y el correo siau@comfanorte.com.co.
- Conocer la opinión de los clientes en general sobre la atención y prestación del servicio recibido; mediante encuestas; página web: www.comfanorte.com.co y buzones de sugerencias.
- Orientar a los clientes en general acerca de las características, beneficios y modo de acceder a los productos y/o servicios de la Caja; prestados directamente o a través de concesiones; cumpliendo con las condiciones informadas.
- En caso de presentarse situaciones o aspectos por mejorar en la atención o prestación a los clientes en general, se tomaran las acciones pertinentes, que llevan a subsanar según el caso.
- Tener a disposición los aspectos necesarios para la atención de la comunidad LGBTI.
- COMFANORTE cuenta con una atención preferencial a las personas en situaciones de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta.

Todo lo anterior alineado al Direccionamiento Estratégico vigente y en la búsqueda continúa de la mejora y la Sostenibilidad Corporativa.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


4.18 POLÍTICA DE GESTIÓN DE DESARROLLO HUMANO.

La Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander COMFANORTE propenderá por la selección y mantenimiento de un recurso humano competente, idóneo, motivado, con integridad humana y sentido de compromiso y pertenencia hacia la Corporación, que posean los conocimientos y capacidades necesarias de acuerdo con los cargos y funciones que van a desempeñar, para que presten sus servicios con calidad a los afiliados de la Corporación y a la comunidad en general, en coherencia con la misión, objetivos, valores y principios corporativos.

COMFANORTE dará estricto cumplimiento a lo establecido en las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales en relación con las relaciones laborales con los trabajadores directos o indirectos.

COMFANORTE se compromete a realizar los procesos de selección, inducción y formación de personal y en todas las actividades de bienestar, desarrollo y evaluación de desempeño de sus trabajadores, teniendo en cuenta, los principios de igualdad, moralidad, eficacia, eficiencia, economía, celeridad, imparcialidad (selección objetiva), cooperación, transparencia y planeación consagrados en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia e incluidos en el Pacto por la Transparencia en el Sistema del Subsidio Familiar celebrado entre el Ministerio de Trabajo, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la Superintendencia del Subsidio Familiar, ASOCAJAS y FEDECAJAS en el año 2015, que para efectos de esta política se definen como:

- ✓ *Igualdad:* COMFANORTE dará a los Trabajadores igual tratamiento cuando se encuentren en las mismas condiciones de hecho y de derecho, sin establecer preferencias o favores frente a alguno o algunos de ellos.
- ✓ *Moralidad:* Corresponde a la obligación, tanto de COMFANORTE como del trabajador, de actuar solo con base en las razones del servicio, la protección a los trabajadores, afiliados y usuarios y la defensa de los intereses de los mismos, sin transgredir los mandatos legales y reglamentarios.
- ✓ *Eficacia:* Grado de avance y/o cumplimiento en la obtención del resultado.
- ✓ *Eficiencia:* Capacidad de obtener los máximos y mejores resultados con la menor cantidad de recursos posibles en procura de la viabilidad financiera de COMFANORTE.
- ✓ *Economía:* COMFANORTE aprovechará y optimizará su recurso humano, técnico, financiero y económico en el cumplimiento de su objeto social, por lo que los procedimientos y políticas se ejecutarán de manera ágil, en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos de quienes intervienen en ellos.
- ✓ *Celeridad:* Adelantará los trámites pertinentes de manera ágil y en el menor tiempo posible. Es deber de los trabajadores de COMFANORTE, dar agilidad a las actuaciones y procedimientos dentro de los términos establecidos en los manuales, las políticas y los procedimientos y se suprimirán los trámites innecesarios.
- ✓ *Imparcialidad (Selección Objetiva):* La selección de personal se hace conforme al perfil del aspirante que sea más favorable a la Corporación y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva y, en todo caso, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- ✓ *Cooperación:* Se traduce en la realización de acciones conjuntas entre los trabajadores de las diferentes áreas de la Corporación a fin de alcanzar y materializar el objeto social de COMFANORTE.
- ✓ *Transparencia:* Los procesos de gestión de desarrollo humano son ajustados en derecho, es decir, que conforme con este principio, COMFANORTE no incurrirá en desviaciones ni abuso de poder y los participantes pueden conocer las decisiones de la Corporación en plena observancia de la política de protección de datos personales de la Caja.
- ✓ *Planeación:* Complementa el principio de economía y principalmente tiene que ver con todos los aspectos que se requieren previos a la ejecución de la gestión de desarrollo humano de COMFANORTE, de tal forma que tanto los procesos de selección, inducción y formación de personal como las actividades de bienestar, desarrollo y evaluación de desempeño de sus trabajadores, no pueden ser de ninguna manera producto de la improvisación.

COMFANORTE velará por el desarrollo de los contratos de trabajo en condiciones justas y equitativas, dentro de un ambiente laboral adecuado, promocionando y fomentando la conciliación entre los ámbitos personal, familiar y laboral, de todos sus trabajadores, en una búsqueda continua del bienestar de los mismos.

COMFANORTE implementará los programas y planes necesarios para el fortalecimiento de los trabajadores que contribuyan a la profesionalización y calidad de vida.


COMFANORTE garantizará y respetará el pleno ejercicio del derecho de asociación de sus trabajadores, sin ningún tipo de discriminación hacia sus trabajadores, cumpliendo con las normas estipuladas para tal fin en la constitución y la Ley.

Políticas de selección de personal.

- Los aspirantes deberán cumplir con la totalidad de los requisitos exigidos por la Corporación.
- La Corporación dará prioridad a los aspirantes suministrados por la agencia de empleo, los cuales deberán dar cumplimiento a la ruta de empleabilidad, sin perjuicio de aquellos otros candidatos que sean recibidos por otras fuentes formales.
- El aspirante no debe estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades para ser contratado por la Corporación conforme con las disposiciones de ley (decreto 2463 de 1981).

Políticas de inducción y reintucción.

- Toda persona que ingrese a laborar a COMFANORTE debe surtir el proceso de inducción.
- Todos los trabajadores de la Corporación deben conocer el contenido del Reglamento Interno de Trabajo y del Código de Buen Gobierno y, especialmente, de los manuales y procedimientos asociados al cargo que desempeñan.
- El programa de inducción se ejecuta con posterioridad a la legalización del contrato de trabajo. El programa de reintucción se realizará a los empleados cuando se estime conveniente impartir información de carácter importante (Normatividad o reformas) para el desempeño de su cargo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Políticas de formación y capacitación.

- COMFANORTE diseña y ejecuta un plan de formación y capacitación para el recurso humano de la Caja, que guarde relación con las necesidades de la Corporación según la exigencia de los perfiles y funciones relacionadas propias del cargo desempeñado por los trabajadores.
- Los trabajadores deberán asistir al 100% de las sesiones de formación y capacitación a los que sean convocados por COMFANORTE, salvo cuando se presenten situaciones de incapacidad, licencia de maternidad, vacaciones o fuerza mayor, las que deberán ser debidamente sustentadas por el trabajador.
- Los trabajadores que inicien cursos de formación y/o capacitación programados por COMFANORTE y/o financiados en parte o totalmente por la Corporación, y que se retire o no asista como mínimo al 80% de dicho curso sin justificación previa o suficiente, deberá reintegrar la totalidad del valor que por ese concepto pagó la Caja.
- COMFANORTE promoverá a los trabajadores estudios de postgrado y respetará lo acordado en las convenciones colectivas de trabajo y/o pactos colectivos.

Políticas de remuneración de trabajadores.

- La remuneración que la corporación reconocerá y pagará a sus trabajadores, será justa y acorde a labor desempeñada por cada uno de sus trabajadores.
- La remuneración se pagará conforme a lo establecido en las disposiciones legales, reglamentarias, contractuales y convencionales.

Política de trabajo en casa.


- COMFANORTE habilitará la modalidad de trabajo en casa como una forma de prestación del servicio de los trabajadores en situaciones ocasionales, excepcionales o especiales, sin que conlleve variación de las condiciones laborales establecidas o pactadas al inicio de la relación laboral, de acuerdo a lo señalado en la ley al respecto.

Políticas de vacaciones.

- COMFANORTE, reconocerá y pagará las vacaciones de acuerdo a lo establecido en la normatividad laboral vigente, convenciones colectivas de trabajo y/o pactos colectivos.
- COMFANORTE, podrá decretar vacaciones colectivas en la corporación en las condiciones de ley, bien sea para la totalidad de los trabajadores de la organización o por unidades estratégicas de servicios y/o procesos, subprocesos.

Políticas de evaluación de desempeño.

- COMFANORTE evaluará a su personal una vez al año o al vencimiento del plazo pactado en el contrato individual de trabajo, de acuerdo con el procedimiento establecido por la Corporación para el efecto.


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

Políticas disciplinarias.

- COMFANORTE adelantará las investigaciones disciplinarias a las que haya lugar de conformidad con lo establecido para el efecto en la Ley, en el Reglamento Interno de Trabajo y en los contratos colectivos celebrados con los trabajadores y/o sus representantes.
- COMFANORTE dará inicio a una investigación de orden disciplinario a partir del momento que tenga conocimiento de la ocurrencia de una presunta falta por parte de un trabajador, a las obligaciones, deberes y prohibiciones legales, reglamentarias o contractuales, con independencia de la fecha de su cometimiento, en observancia al principio de oportunidad.
- El procedimiento de verificación de faltas y aplicación de sanciones de COMFANORTE estará fundado en principios y valores constitucionales, y asegurará en todo momento la vigencia de los derechos propios de la garantía del debido proceso, el derecho de defensa y especialmente el derecho de contradicción y de controversia de la prueba
- COMFANORTE, en desarrollo de las investigaciones de orden disciplinario que adelante, prestará atención a los principios de legalidad de la falta y de la sanción disciplinaria, de publicidad, de la doble instancia, de presunción de inocencia, de imparcialidad, de cosa juzgada y a la prohibición de reformar la sanción en peor (*reformatio in peius*).
- COMFANORTE no investigará dos veces por el mismo hecho a un mismo trabajador conforme al principio non bis in ídem.
- COMFANORTE resolverá los procesos de orden disciplinario con base en criterios objetivos y valorando debidamente los elementos probatorios con que se disponga, y en caso de duda o conflicto normativo se resolverá en favor del trabajador.
- COMFANORTE, en caso de ser necesario, impondrá las sanciones a las que haya lugar, en aplicación de normas preexistentes en la ley, en el reglamento interno de trabajo, en convenciones colectivas de trabajo, pactos colectivos de trabajo o en el contrato individual de trabajo, en las que se consagran claramente las conductas que constituyen falta disciplinaria, así como las sanciones que se derivan como consecuencia.
- COMFANORTE no aplicará normas en forma retroactiva, salvo la garantía del principio de favorabilidad, que deberá ser analizado en cada caso concreto.

Política de conducta con los Trabajadores.

- COMFANORTE promoverá el trato equitativo entre todos los trabajadores sin distinción de nivel jerárquico, así como unas condiciones adecuadas de trabajo, no tolerando trato discriminatorio por condiciones de raza, género, color, edad, estado civil, religión o cualquier otra condición personal, física o social de sus trabajadores.
- COMFANORTE promoverá un clima laboral basado en la actitud de servicio, respeto y solidaridad, al igual ofrece a sus trabajadores un ambiente seguro a través del mejoramiento continuo y la promoción, ejecución y control de actividades tendientes a mantener y mejorar las condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo, identificando los peligros, valorando, evaluando y gestionando los riesgos prevalentes: Seguridad Industrial, Higiene Industrial, Biomecánico y Psicosocial.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- COMFANORTE propenderá por generar una conciencia colectiva de convivencia, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral, el buen ambiente y la protección de la intimidad, la dignidad, la honra, el buen nombre, la salud mental, la libertad de expresión y la libertad de las personas en el trabajo.
- COMFANORTE proporcionará un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus trabajadores luchando contra el acoso laboral desde un punto de vista preventivo; libre de toda forma de discriminación y conductas que se pueden considerar hostigamiento, coerción o alteración y que le permita ser tratado con dignidad en el trabajo, sin primar su rango jerárquico.
- COMFANORTE garantizará la protección de la información de todos sus trabajadores y demás personas que presten sus servicios a la corporación de manera directa o indirecta, a través de la captura, almacenamiento, custodia y administración general de manera que se impida su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento y no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros, diferentes al titular, salvo en las condiciones previstas en la normatividad vigente.
- COMFANORTE proveerá a todos sus trabajadores los activos fijos y recursos o elementos necesarios para la realización de sus labores en el ejercicio del cargo asignado y el desempeño adecuado de los procesos, quienes se comprometen a protegerlos, cuidarlos y utilizarlos de forma adecuada con su finalidad o labor profesional definida, proteger los sistemas informáticos, maximizando las medidas de seguridad y utilizar racionalmente los recursos naturales y proteger el medio ambiente.


Política de Contratación a través de empresas de servicios temporales.

- COMFANORTE contratará personal a través de Empresas de Servicios Temporales únicamente en los siguientes casos:
- Cuando se trate de las labores ocasionales, accidentales o transitorias a que se refiere el artículo 6to del Código Sustantivo Del Trabajo.
- Cuando se requiere reemplazar personal en vacaciones, en uso de licencia, en incapacidad por enfermedad o maternidad.
- Para atender incrementos en la producción, el transporte, las ventas de productos o mercancías, los períodos estacionales de cosechas y en la prestación de servicios, por un término de seis (6) meses prorrogables hasta por seis (6) meses más.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.19 POLÍTICA DE RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS.

COMFANORTE desarrolla sus operaciones y actuaciones corporativas en un marco de respeto y promoción de los derechos humanos, por lo cual, rechaza que cualquiera de sus partes interesadas realice prácticas que violen los derechos humanos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

COMFANORTE rechaza el trabajo infantil o cualquier forma de trabajo forzado y se compromete a dar a conocer esta posición a todas sus partes interesadas.

COMFANORTE respeta la cultura, costumbres y tradiciones de cada uno de los municipios o territorios en donde opera o presta sus servicios.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.20 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LAS PERSONAS APORTANTES.

Toda persona jurídica o natural, aportante a COMFANORTE, independiente del valor de su aporte o número de trabajadores afiliados, recibirá el mismo trato, garantizando el ejercicio de sus deberes y derechos y contando con buenas prácticas de buen gobierno para la administración e inversión de estos recursos.

COMFANORTE está comprometida con realizar prácticas de buen gobierno que permita tener informado a los empresarios afiliados sobre el desempeño de la Corporación y tendrán derecho anualmente a conocer el informe social y económico de la Corporación.

I. Ingreso.


Todo empleador, sea persona natural o jurídica, que reúna los requisitos legales podrá solicitar, su afiliación a COMFANORTE, manifestando someterse al cumplimiento de la ley, los estatutos y reglamentos de la Corporación.

Para efectuarse la afiliación, los empleadores, trabajadores independientes y pensionados deberán acompañar la solicitud escrita con los siguientes documentos:

- Prueba de existencia y representación legal, tratándose de personas jurídicas. En el caso de personas naturales bastará con la copia del documento de identificación.
- Certificado de paz y salvo en el caso de afiliación anterior a otra caja.
- Relación de trabajadores y salarios, para el caso de los empleadores la que se recibe de acuerdo a los pagos efectuados por medio de los operadores PILA (Planilla Integrada de Liquidación de Aportes) y último reporte de pago de la mesada pensional, en el caso de los pensionados.

II. Calidad.

Son afiliados a COMFANORTE los empleadores, trabajadores independientes y pensionados que por cumplir los requisitos establecidos en la ley y en los estatutos de la Corporación hayan sido admitidos por el Consejo Directivo o por el Director Administrativo, cuando le haya sido delegada tal facultad.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La calidad, derechos y obligaciones de afiliados se adquieren a partir de la fecha de comunicación de su admisión y su carácter es personal e intransferible.

III. Obligaciones

Son obligaciones de los afiliados a la Corporación las siguientes:

- Cumplir fiel y lealmente los estatutos y las decisiones de la Asamblea General de Afiliados y las reglamentaciones que dentro de sus facultades dicte el Consejo Directivo.
- Realizar la autoliquidación y pago de aportes de conformidad con lo señalado para el efecto en la ley vigente.
- Remitir, para efectos del registro de beneficiarios, las pruebas legales correspondientes a sus asalariados, en los términos de ley.

IV. Sanciones.

Las sanciones que se pueden imponer a los afiliados son dos: la suspensión y la expulsión.

- **Suspensión.** El ejercicio de los derechos como afiliados de la Corporación se suspende por mora en el pago de los aportes.


La corporación mientras subsista la suspensión, podrá prestar servicios a los trabajadores de la empresa suspendida.

La Caja informará por escrito al inspector de trabajo que tenga competencia en el domicilio del empleador, la suspensión del ejercicio de los derechos del afiliado, indicando el número de mensualidades adeudadas a efectos de que se adopten las providencias del caso.

- **Expulsión.** La calidad de afiliados se pierde por retiro voluntario o por expulsión mediante decisión motivada por el Consejo Directivo fundada en causa grave. El Consejo Directivo adoptará el procedimiento para expulsión de afiliados.

Constituyen entre otras causas las siguientes:

- Suministro de datos falsos por parte de los empleados de la Caja.
- La violación de las normas sobre salarios mínimos.
- El envío de informes que den lugar a la disminución de aportes en el pago fraudulento del subsidio familiar. En el evento de expulsión, la Corporación procederá a dar información de este hecho al Inspector de Trabajo en los mismos términos y para los efectos contemplados en el artículo 36 literal (a), inciso último de los estatutos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La Corporación, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, la Escuela Superior de Administración Pública y los trabajadores beneficiarios del empleador desafiado por mora en el pago de sus aportes, podrán exigir judicialmente el cumplimiento de la obligación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.21 POLÍTICA DE COMUNICACIÓN.

Para COMFANORTE la comunicación corporativa está orientada a la construcción de sentido de identidad, pertinencia, el diálogo y la colaboración entre los afiliados, empresas, empleados, alta dirección, proveedores y demás partes interesadas; para ello, se han establecido procesos y mecanismos de comunicación que garanticen dicha interacción y la consecución de nuestros objetivos corporativos.

COMFANORTE se compromete a mantener una comunicación vigente, basada en la verdad y la transparencia, oportuna y orientada a la generación de confianza en todas y cada una de nuestras partes interesadas.


Igualmente, la información corporativa considerará las necesidades de los interesados y su aporte al logro de los objetivos y metas corporativas.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.22 POLÍTICA DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS.

COMFANORTE define su Política de Comercialización y Ventas, que tiene como propósito, establecer los lineamientos que se deben seguir en la gestión comercial de la Caja para lograr la satisfacción de las Partes Interesadas y la sostenibilidad corporativa.

El modelo de gestión comercial de COMFANORTE, busca promover la venta social como eje del relacionamiento con los afiliados y las empresas, aplicando las respectivas estrategias de la planeación comercial. En adición y conforme al resultado de la priorización de los sectores y zonas más sensibles del departamento, con el fin de mejorar calidad de vida de nuestros afiliados. No obstante, lo anterior, COMFANORTE atenderá a todas sus partes interesadas de acuerdo a sus necesidades y solicitudes.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.23 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS PROVEEDORES, CONTRATISTAS Y SUBCONTRATISTAS.

La Corporación establece un Manual de Contratación y Procedimientos de selección objetiva, mediante la evaluación y reevaluación de proveedores, contratistas y subcontratistas, para la formalización y ejecución de la contratación y comercialización; con el fin de lograr que sean oportunos, pertinentes y eficientes, en el suministro de bienes y servicios que satisfaga las necesidades y expectativas del consumidor final.

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras, deberán regirse por los principios rectores de buena fe, autonomía de la voluntad, igualdad, transparencia, economía, responsabilidad, imparcialidad o selección objetiva, solemnidad del contrato, actuación ética o moralidad y pertinencia institucional, de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por la Corporación.

COMFANORTE ha adoptado medidas administrativas y humanas razonables para proteger la información de los proveedores, contratistas y subcontratistas e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y la Corporación no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas; a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.


De lo anterior, se exceptúa la información que se deba reportar a cualquier autoridad que ejerza funciones públicas, siempre y cuando están facultadas legalmente para solicitar dicha información.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.24 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS AFILIADOS, BENEFICIARIOS Y DEMÁS CLIENTES.

COMFANORTE en sus actuaciones con los afiliados, beneficiarios y demás clientes, genera una relación de beneficio y fidelización mediante la identificación de sus requisitos y aprovechando 100% la retroalimentación de los mismos, reconociendo siempre sus deberes y derechos.

Apuntar a una gestión empresarial socialmente responsable es el objetivo final de crear valor, interdependencia y mutuo beneficio con los afiliados, beneficiarios y demás clientes; manteniendo un enfoque responsable y social de la relación comprador – proveedor.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

COMFANORTE promueve la amabilidad y la diligencia en la atención y prestación del servicio, que lleve a lograr la orientación y el trato digno a los afiliados, beneficiarios y demás clientes; haciéndoles sentir lo importantes que son para la Corporación en su labor diaria.

COMFANORTE ha adoptado medidas administrativas y humanas razonables para proteger la información de los afiliados, beneficiarios y demás clientes e impedir adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento. El acceso a los datos personales está restringido a sus Titulares y la Corporación no permitirá el acceso a esta información por parte de terceros en condiciones diferentes a las anunciadas; a excepción de un pedido expreso del Titular de los datos o personas legitimadas de conformidad con la normatividad nacional.

COMFANORTE se compromete a mantener estándares de calidad en sus productos y servicios y a disponer de los canales de comunicación que faciliten el relacionamiento con sus afiliados, beneficiarios y demás clientes, que permitan recibir y satisfacer sus necesidades y expectativas.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.25 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LAS AUTORIDADES PÚBLICAS.

COMFANORTE cumple con las leyes, normas y regulaciones vigentes en el marco de su labor empresarial, mostrando respeto por sus decisiones y al ejercicio legal de sus atribuciones.


COMFANORTE o cualquier miembro de esta Corporación, se contendrán de ejercer cualquier acto de presión, motivación y condicionamiento, frente a servidores de cualquier entidad regulatoria, de dirección, inspección, vigilancia y control y de igual forma, obtener decisiones o actuaciones irregulares de su parte.

COMFANORTE tiene el continuo compromiso de reportar oportunamente situaciones que deben ser de conocimiento de las autoridades, sin ninguna reserva u omisión de información.

COMFANORTE prestará todo tipo de colaboración con el desempeño de las mismas, cuando así, estas lo requieran o lo consideren necesario en el ejercicio ordinario o extraordinario de sus funciones y responsabilidades.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.26 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LA COMUNIDAD EN GENERAL.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

COMFANORTE desempeña un rol como referente local, departamental y nacional en materia social y cuya labor va dirigida a distintos sectores de la comunidad, tiene la responsabilidad de garantizar una comunicación transparente, oportuna, confiable y ágil con la comunidad en todo momento, especialmente cuando se vean afectados o puedan verse afectados intereses de terceros.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.27 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LA COMPETENCIA Y EL MERCADO.

COMFANORTE desarrolla una labor de investigación de mercados y un mercadeo de productos y servicios dentro de un marco de referencia ético, asegurando en lo más posible la libre competencia.

Los productos y servicios de Comfanorte, se ofertarán transparentemente con sus méritos y valores agregados para los afiliados y demás partes interesadas, sin menospreciar en ningún momento a sus competidores.

Competir en los mercados regionales de forma legal, sin realizar publicidad engañosa ni realizar acciones que vayan en detrimento de la competencia. Cumplir con las normas estipuladas por la Superintendencia del Subsidio Familiar, para este fin.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.28 POLÍTICA DE CONDUCTA CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.


COMFANORTE respeta y mantiene una relación respetuosa, ante la crítica y la información brindada por los medios de comunicación.

Reconocemos la función social de los medios de comunicación y procuramos mantener una gestión responsable, aceptando su misión y sin pretender obstaculizarla.

Es nuestro constante interés, mantener el diálogo con los medios y la capacidad de respuesta ante las denuncias, siempre presididas por una transparente comunicación interna corporativa.

COMFANORTE reconoce el importante el papel de los medios de comunicación como transmisores sociales en cumplimiento de los requisitos legales y de las políticas corporativas.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.29 POLÍTICA DE CONFLICTO DE INTERÉS.

COMFANORTE define el conflicto de interés, como la situación en virtud de la cual un directivo o trabajador en razón de su actividad o labor que desempeña, se encuentra en la posición donde se podría aprovechar para su beneficio o en favor de un tercero, las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Por lo tanto, el conflicto de interés en COMFANORTE es aplicable a:

- Trabajadores, contratistas, proveedores, y/o cualquier persona o tercero que actúe en representación de la Caja.
- Cualquier persona que sea cónyuge o compañero(a) permanente o que tenga hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero de civil con los sujetos.
- Cualquier persona jurídica en la que directivos o trabajadores, contratista, proveedores y en general de quienes actúen en nombre y representación de la Caja posean una participación directa o indirecta de más de un 20% de su capital o sean sus administradores.
- Los casos de parentesco civil (hijos adoptivos) recibirán el mismo tratamiento que se da al parentesco de consanguinidad.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.30 POLÍTICA DE SERVICIOS Y ACCESO PARA TRABAJADORES DOMÉSTICOS DE LA CAJA DE COMPENSACION FAMILIAR DE NORTE DE SANTANDER

En COMFANORTE los trabajadores del Servicio Doméstico podrán acceder a todos los derechos y beneficios que reconoce el Sistema del Subsidio Familiar, en los mismos términos que se aplican para la generalidad de los trabajadores afiliados, entre los que se encuentran:


Pago de cuota monetaria por persona a cargo del trabajador de servicio doméstico, previa presentación y cumplimiento de los requisitos de Ley.

Subsidio en Especie y Servicios en los Programas de Educación: Colegio e Instituto Técnico Laboral y Empresarial, Recreación, Deportes, Turismo y Alojamiento.

Subsidio de Vivienda, previa presentación y cumplimiento de los requisitos de Ley.

Acceso a los Centros Recreacionales y Vacacionales de la Corporación en el departamento y a nivel nacional en 27 Cajas del país a través del Programa Caja sin fronteras.

Acceso a las diferentes líneas de Crédito Social, previa presentación y cumplimiento de los requisitos establecidos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Acceso a los servicios de Salud ofrecidos en los CACES y en la Clínica Metropolitana, de acuerdo a los procedimientos y requisitos establecidos.

Todos los programas y servicios serán ofrecidos por la Corporación a los trabajadores de servicio doméstico, con las mismas tarifas, en igualdad de condiciones que los demás trabajadores y de acuerdo a la categoría de afiliación según los ingresos percibidos.

COMFANORTE incluirá en la presentación y promocionará dentro de su portafolio de servicios, el programa de afiliación de empleados de servicio doméstico.

COMFANORTE realizará una publicidad radial durante el tiempo restante del 2013, con el fin de promover y orientar a los empleadores en la afiliación de sus trabajadores de servicio doméstico.

COMFANORTE velará porque se cumpla por parte de los empleadores de los trabajadores de servicio doméstico el pago oportuno de los aportes parafiscales mensualmente, para evitar perjuicios para estos trabajadores al momento de acceder a los derechos y beneficios orientados en la Ley.

COMFANORTE incluirá dentro de sus programas promocionales dirigidos a los trabajadores de menores ingresos, a los trabajadores de servicio doméstico para facilitar e incrementar la oportunidad, el acceso y la participación de estos, en los servicios sociales de la Corporación.


COMFANORTE promoverá mecanismos de información y retroalimentación con los trabajadores de servicio doméstico para canalizar y resolver sus peticiones e inquietudes, con el fin de dar a conocer las características y condiciones de la oferta de servicios, incrementar la confianza, mejorar la atención, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

COMFANORTE como responsable de la información protegerá los datos personales suministrados por los trabajadores de servicio doméstico en virtud de lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, los cuales serán utilizados en los términos dados en la autorización por su titular.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.31 POLÍTICA PARA EL COBRO PRE-JURÍDICO Y JURÍDICO DE CUANTÍAS MENORES.

Teniendo en cuenta que, después de realizar un análisis de los gastos en que se incurre para el cobro prejurídico y cobro jurídico (interposición y trámite de demandas judiciales), se determinó que el uso de los recursos humanos de Comfanorte para el cobro de sumas inferiores a un salario resulta más oneroso para la Caja; por lo cual, se propone adoptar la siguiente política:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

El Cobro pre jurídico y Jurídico de la Cartera de COMFANORTE, que se genere por venta de servicios y/o pago de aportes, y que sea igual o inferior a un salario mínimo se podrá realizar a través de terceros.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.32 POLÍTICA DE MECANISMO DE PROTECCIÓN SOCIAL PARA LOS COLOMBIANOS MIGRANTES Y SUS FAMILIAS EN COLOMBIA.

COMFANORTE incluirá en la presentación de su portafolio de servicios y dentro de su publicidad el programa de afiliación, a los colombianos residentes en el exterior, mencionando el derecho que tienen a vincularse en calidad de afiliados facultativos al Sistema de Subsidio Familiar y de incluir a su grupo familiar domiciliado en Colombia, para que sus familias residentes en Colombia puedan acceder a los servicios sociales que ofrece la Caja, lo anterior con el fin de promover y orientar la afiliación del colombiano residente en el exterior.

Todos los programas y servicios serán ofrecidos por la Corporación a los colombianos residentes en el exterior y su grupo familiar domiciliado en Colombia, con las mismas tarifas, en igualdad de condiciones que los demás afiliados, de acuerdo a la categoría de afiliación según los ingresos percibidos y de acuerdo a la normatividad vigente.


COMFANORTE incluirá dentro de sus programas promocionales dirigidos a sus afiliados, a los familiares residentes en Colombia de los afiliados migrantes, con el fin de facilitar e incrementar la oportunidad, el acceso y la participación de estos, en los servicios sociales de la Corporación.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.33 POLITICA DE OTORGAMIENTO

- **Condiciones de Colocación:**

- Ser trabajador activo afiliado a la Caja de Compensación Familiar, con afiliación superior a 6 meses continuos.
- Solicitante y codeudor (cuando aplique), con edad mayor de 18 años y menor de 65 años.
- La empresa donde labora el solicitante, debe estar a paz y salvo por todo concepto con la Caja de Compensación Familiar COMFANORTE.
- El solicitante debe tener capacidad de descuento por nómina y de endeudamiento, debidamente verificado por la Caja de Compensación Familiar.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- El empleador debe tener vigente Acuerdo de Servicio, para Descuentos por Nómina, con la Caja de Compensación Familiar.

- **Líneas de crédito:**

- Libre Inversión:

Este producto de crédito facilita la adquisición de bienes o servicios no especificados en otros créditos, oportunidades de inversión o negocio.

- Compra de cartera:

Crédito que se otorga para cancelar obligaciones al día en entidades financieras y de crédito y con ello aliviar el flujo de efectivo mensual del solicitante.

- Línea de Rehabilitación Financiera:

Crédito de libre inversión para su bienestar, cuando el afiliado presenta un reporte negativo causado por eventualidades que involuntariamente lo llevaron un quiebre o siniestro financiero, pero ya saneó las obligaciones o requiere crédito como apoyo para solucionar este impase, aliviando su flujo de efectivo y para reincorporarse en el mercado financiero.

- Pignoración de Subsidio:

Este producto de crédito opera con el descuento automático mensual del subsidio familiar monetario al que tiene derecho el trabajador afiliado para que solucione cualquier necesidad urgente.

- **Montos:**

Para los créditos de Libre inversión, Compra de cartera y Rehabilitación Financiera:


Monto mínimo: El monto mínimo a aprobar será de medio (1/2) salario mínimo mensual legal vigente (SMMLV).

Monto máximo: se fijará de acuerdo a la capacidad de descuento y endeudamiento del solicitante.

Estos montos no aplican para la línea de Pignoración de Subsidio, ya que estos varían según el número de las cuotas monetarias que reciba el trabajador por sus beneficiarios.

- **Atribuciones de Aprobación:**

Los montos inferiores a 5 SMMLV, serán aprobados por el Jefe y/o Responsable del proceso de Vivienda y Crédito Social.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los montos superiores a 5 SMMLV e inferiores a 35 SMMLV, serán aprobados por el Comité de Crédito y Cartera.

Cuando el monto supere los 35 SMMLV, el Comité de Crédito y Cartera, convocará al Director Administrativo, el Subdirector Administrativo y Financiero y el Subdirector de Servicios Sociales, para su estudio y aprobación.

- **Conformación de Comité de Crédito y Cartera y Responsabilidades.**

- **Conformación:**

El Comité de Crédito y Cartera, estará conformado por los siguientes miembros:

1. El Jefe y/o Responsable de Vivienda y Crédito Social
2. El Coordinador de Vivienda y Crédito Social
3. El Responsable de Gestión Jurídica
4. El Jefe y/o Responsable de Tesorería y Cartera
5. El Coordinador de Cartera.

- **Responsabilidades:**

Aprobar los créditos de manera oportuna, de acuerdo a sus atribuciones, sin discriminación de ninguna clase, aplicando las normas aquí establecidas de manera efectiva y eficiente, administrando procedimientos ágiles y seguros con el fin de poder dar el servicio de crédito y salvaguardar los recursos económicos de la corporación.


- **Funciones:**

- Cumplir, hacer cumplir y efectuar seguimiento al presente reglamento.
- Estudiar cuidadosamente las solicitudes de crédito presentadas por los trabajadores afiliados cumpliendo con los tiempos de respuesta.
- Verificar que el solicitante cumpla con los requisitos establecidos en el presente manual.
- Estudiar con diligencia todas las solicitudes de crédito, teniendo en cuenta los criterios establecidos en la información documentada del subproceso.
- Aprobar o negar las solicitudes de crédito presentadas por los afiliados siempre y cuando estén dentro de sus facultades.

- **Reuniones:**

El Comité de Crédito sesionará extraordinariamente cuando lo estime conveniente.

Todos los integrantes del Comité se responsabilizan de asistir a las reuniones convocadas. La

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

conurrencia de la mayoría de los miembros constituirá quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas.

Las decisiones del Comité se tomarán por mayoría.

Los miembros del comité podrán autorizar la participación de otras personas en sus reuniones; estas personas asistirán en calidad de invitados u observadores, y tendrán voz pero no voto en las decisiones.

Las reuniones se realizarán de manera presencial o virtual.

- **Orden del día y Actas**

Para cada reunión el Coordinador de Vivienda y Crédito Social deberá establecer un orden del día, el cual será anunciado a los asistentes, quienes podrán efectuar las modificaciones o adiciones del caso.

En el orden del día se contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- Llamado a lista.
- Verificación del quórum y apertura de la sesión.
- Análisis de las solicitudes de crédito.
- Proposiciones.

En todas las reuniones se registrará el acta respectiva en el aplicativo KAWAK, en la cual se contemplarán, entre otros, los siguientes puntos:

- Fecha, hora, y sitio de reunión.
- Nombre de los asistentes o invitados.
- Relación de las decisiones adoptadas y trámite correspondiente.

- **Plazos:**


Para los créditos en las líneas de Libre inversión, Compra de cartera y Rehabilitación Financiera, el plazo mínimo establecido será de 6 meses y el plazo máximo de 60 meses.

Para la línea de Pignoración de Subsidio el rango del plazo será de 3 meses hasta 12 meses.

- **Forma de pago:**

Las líneas de crédito ofertadas que, corresponden a la modalidad de crédito de consumo, tendrán la siguiente forma de pago:

1. La línea de Libre Inversión, Compra de Cartera y Rehabilitación Financiera: Descuento por nómina (acuerdo de libranza).

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

2. Pignoración de Subsidio: Descuento de la cuota monetaria

- **Garantías:**

Para las líneas de crédito, Libre inversión, Compra de cartera y Rehabilitación financiera, se exigirá como garantía, Pagaré firmado en blanco por deudor y codeudor (cuando exista) y Carta de instrucciones, así como estar amparadas por Seguro de Vida Grupo Deudores, Póliza de Desempleo y en los casos que aplique tomar la cobertura crediticia FOGADE.

Para los créditos de Pignoración de Subsidio, el deudor debe presentar como respaldo, un codeudor personal o tomar la cobertura crediticia FOGADE.

- **Criterios de calificación:**

- La antigüedad mínima laboral dependerá del tipo de contrato, detallado de la siguiente manera:

TIPO CONTRATO	ANTIGÜEDAD LABORAL
Indefinido / Carrera Administrativa	6 Meses
Fijo	24 Meses
Temporal	12 Meses
Obra o labor	12 Meses
Libre nombramiento y remoción	6 Meses
Contrato oficial o Provisionalidad	24 Meses

La aprobación de las solicitudes de crédito para las líneas de Libre Inversión, Compra de Cartera y Rehabilitación Financiera, estará sujeta al cumplimiento de los siguientes criterios:

CRITERIOS DE CALIFICACION

VARIABLES	PUNTAJE MÁXIMO	CRITERIOS	CALIF. MAX.
	20	Calificación mayor 710 puntos	20



POLITICAS CORPORATIVAS

Código: PL-Co-1

Fecha: 30/04/2025


PROCESO: Planeación/Planeación

Versión: 7

Historial de pagos	Comportamiento en la Central de Riesgo		Calificación entre 600 y 710	15
			No reportado (Sin experiencia crediticia)	10
			Calificación menor 600 puntos	0
	Comportamiento Crediticio en COMFANORTE	5	Realizó pagos oportunos	5
			Realizó pagos vencidos	0
No ha tenido crédito			2	
Capacidad Económica	Capacidad de pago	20	Flujo neto > 30%	20
			Flujo neto >= 20% y hasta 30%	15
			Flujo neto <=15% >20%	10
			Flujo neto <=15%	0
	Endeudamiento Financiero	5	<= 80%	5
			> 80%	0
	Total Ingresos	5	> 3 SMMLV	5
			> de 2 SMMLV y hasta 3 SMMLV	3
			> de 1 SMMLV y hasta 2 SMMLV	1
	Respaldo	Antigüedad laboral	10	>= a 2 años
< a 2 años y antigüedad > con otro Empleador				5
Tipo de contrato		10	Indefinido - Carrera administrativa	10
			Fijo renovable o convenio Asociación	5
			Por labor o servicio	3
Empresa		10	Salud oficial	2
			Salud privado	8
			Privado (según sector de la economía)	10
			Oficial (según análisis)	10
			Financiero	5
Otros	Edad del solicitante	4	Entre 30 y 50 años	6
			Menor a 30 o mayor a 50 años	2
	Tipo de vivienda	3	Familiar	2

LADDA

CO

	POLITICAS CORPORATIVAS		Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación		Fecha: 30/04/2025
			Versión: 7

			Propia	3
			Arrendada	0
Nivel educativo	3		Primaria	1
			Secundaria	2
			Técnica o Tecnológica	3
			Profesional	4
Composición Familiar	Grupo	5	Pareja con máx. 2 hijos	5
			Otros casos	2
MÁXIMO DE PUNTOS				219

PUNTAJE PARA APROBACIÓN:


> DE 75	APROBADO
DE 51 A 75	SUJETO A VERIFICACIÓN PARA APROBACIÓN
<= A 50	RECHAZADO

En cuanto a la línea de Pignoración de Subsidio no le aplican estas condiciones, teniendo en cuenta los montos de aprobación y la forma de pago por descuento automático de la cuota monetaria del subsidio, por lo cual se exige: Pago al día de aportes parafiscales, estar recibiendo cuota monetaria por los beneficiarios sujetos de pignoración y autorización de la empresa mediante firma en el formulario de crédito.

Aprobada mediante: "Acta de Consejo Ordinario de COMFANORTE No. 1100 del 30 de agosto de 2023 "En donde se aprueba el Manual de Crédito y Cartera"

4.34 POLITICA DE TASAS DE INTERES

- **Política General:** Propender por la sostenibilidad financiera de la operación y ofrecer a nuestros afiliados una tasa de interés competitiva que les permita financiar sus necesidades de crédito.
- **Instancias de decisión:** El Consejo Directivo de la Corporación aprueba las tasas de interés para las líneas de crédito que se oferten.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Tasa E.A. = DTF Efectivo Anual Spread Efectivo Anual

• **Tasa** **Spread** **Vencida:**

Se negocia tasa spread en términos de tasa vencida, por lo cual se convierte la DTF de efectiva a nominal vencida, se suma al spread vencido y luego el total de esta sumatoria se convierte a efectiva.

Aprobada mediante: “Acta de Consejo Ordinario de COMFANORTE No. 1100 del 30 de agosto de 2023 “En donde se aprueba el Manual de Crédito y Cartera”

4.35 POLITICA TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE, persona jurídica identificada con Nit. 890500516, cuyo domicilio social se encuentra en la AVENIDA 1 CALLE 9 No. 0-95 ESQUINA, constituida de conformidad con las leyes de la República de Colombia, ha desarrollado la presente política, que contiene las directrices generales necesarias para brindar protección a los titulares, cuyos datos personales sean recolectados, almacenados, usado, circulados, suprimidos y/o tratados en la entidad. Esta política pretende garantizar la seguridad sobre cualquier riesgo de vulneración de derechos del titular de datos con miras a garantizar su dignidad a partir del cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su Decreto reglamentario.

Contenido

a) 1..... DESTINATARIOS52

b) 2..... TITULARES, DATOS Y FINALIDADES52

c) 3..... DISPOSICIONES NORMATIVAS68

d) 4..... DEFINICIONES69

e) 5..... OBLIGACIONES71

f) 6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS71


g) 7..... PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES72

i. 7.1 Principios Relacionados con la Recolección de Datos Personales..... 72

ii. 7.2 Principios relacionados con el uso de datos personales..... 74

iii. 7.3 Principios relacionados con la calidad de la información 74

iv. 7.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales74

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

h)	<u>8.....DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES</u>	75
i)	<u>9.PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS</u>	76
j)	<u>10.ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.....</u>	77
k)	<u>11.DEBERES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.....</u>	78
v.11.1	<u>Deberes respecto del titular del dato</u>	78
vi.11.2	<u>Deberes respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales</u>	78
vii.11.3	<u>Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un encargado o subencargado. ...</u>	78
viii.11.4	<u>Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio.....</u>	79
ix.11.5	<u>Deberes cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales</u>	79
l)	<u>12..... NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.</u>	80
m)	<u>13..... VIDEOVIGILANCIA</u>	80
n)	<u>14..... AVISO DE PRIVACIDAD</u>	80
o)	<u>15..... VIGENCIA DE BASES DE DATOS</u>	81
p)	<u>16.MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN</u>	81


1. DESTINATARIOS

Esta Política se ha establecido para otorgar protección a todas las personas naturales cuyos datos personales se encuentren en las bases de datos de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE.

2. TITULARES, DATOS Y FINALIDADES

Para el normal desarrollo de la misión organizacional y el cumplimiento de las obligaciones adquiridas, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE realiza el tratamiento (recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión) de los datos personales de los titulares mencionados a continuación:

TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE	
TITULAR	DATOS PERSONALES

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

CLIENTES	Nombre y apellido, Número de documento de identidad, Síntomas, Temperatura
PROVEEDORES	Actividad económica, Aportes parafiscales, Área laboral, Cargo, Condición de afiliado, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, Datos de salud, Departamento de residencia, Dirección del trabajo, Dirección de residencia, Edad, Fecha de nacimiento, Firma digital, Firma manuscrita, Género, Imágenes de video, consulta de Inhabilidad delitos sexuales contra menores, Instituto educativo donde estudia, Lugar de expedición del documento de identidad, Municipio de residencia, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Profesión, Registro único tributario - RUT, Salario, Tipo de afiliado, Tipo de contrato, Tipo de documento de identidad.
EMPLEADOS	Área laboral, Cargo, Firma manuscrita, Nombre y apellido, Número de documento de identidad.
VISITANTES	Firma manuscrita, Imágenes de video, Jornada laboral, Nombre y apellido, Número de documento de identidad, Síntomas, Temperatura.
REFERENCIADORES	Cargo, Correo electrónico personal, Dirección de residencia, Empresa donde labora, Fecha de expedición del documento de identidad, Firma manuscrita, Imágenes de video, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal.
CONTRATISTAS	Área laboral, Cargo, correo electrónico personal, Datos de salud, Dirección de residencia, Fecha de nacimiento, Firma manuscrita, Imágenes de video, Inhabilidad por delitos sexuales contra menores, Lugar de expedición del documento de identidad, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de teléfono personal, Profesión, Red social, Registro único tributario - RUT, Salario, Tipo de contrato.
PRACTICANTES O PASANTES	Área laboral, cargo, Composición familiar, Datos de salud, Edad, Entidad bancaria, Estado civil, Firma manuscrita, Hobbies, Huella dactilar, Imágenes de video, Inhabilidad por delitos sexuales contra menores, Instituto educativo donde estudia, Lugar de expedición del documento de identidad, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de cuenta bancaria, Número de documento de identidad, Número de teléfono personal, Parentesco, Profesión, Tipo de documento de identidad.



POLITICAS CORPORATIVAS

Código: PL-Co-1


Fecha: 30/04/2025

PROCESO: Planeación/Planeación


Versión: 7

AFILIADOS

Actividad económica, Administrador de fondos de pensiones - AFP, Afiliación a administradora de riesgos laborales - ARL, Afiliación a entidad promotora de salud - EPS, Afiliación a medicina prepagada, Afiliación a sisben, Alergias, Antecedentes disciplinarios, Antecedentes fiscales, Antecedentes médicos, Antecedentes penales, Barrio de residencia, Caja de Compensación Familiar, Calidad de beneficiario de Caja de Compensación, Calidad de beneficiario de EPS, Calidad de cabeza de familia, Calidad de cotizante, Calidad de pensionado, Calidad de Servidor público, Cargo, Categoría de afiliación a caja de compensación, Ciudad de residencia, Código de afiliado a caja de compensación, Composición familiar, Condición de afiliado, Condición de damnificado, Condición de desplazado, Condición de víctima, Consumo de servicio público, Consumo de sustancias alcohólicas, Consumo de sustancias psicoactivas, Consumo de sustancias tóxicas, Contacto de emergencia, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, Creencia religiosa, Departamento de residencia, Deporte que practica, Diagnóstico médico, Dirección del trabajo, Dirección de residencia, Discapacidad, Dominio de bien inmueble, Edad, Empresa donde labora, Enfermedad, Entidad bancaria, Estado civil, Estado de salud, Estado psicológico, Estrato social, Fecha de defunción, Fecha de expedición del documento de identidad, Fecha de nacimiento, Firma digital, Firma manuscrita, Fondo de cesantías, Formación académica, Género, Grado escolar, Gustos, Hábitos, Historia clínica, Historia laboral, Hobbies, Horario estudiantil, Huella dactilar, Imágenes de video, Imágenes fotográficas, Incapacidad, Instituto educativo donde estudia, Instituto educativo donde estudió, Instituto prestador de salud - IPS, Jornada laboral, Lugar de expedición del documento de identidad, Lugar de nacimiento, Medicación, Municipio de residencia, Nacionalidad, nivel académico, Nivel educativo, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de crédito, Número de cuenta bancaria, Número de documento de identidad, Número de hijos, Número de identificación tributaria - NIT, Número de personas a cargo, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Número único de identificación personal - NUIP, Oficio, Orientación sexual, Origen étnico, Origen racial, Parentesco, Patologías, Pertenencia a población especial, Pertenencia a régimen contributivo, Pertenencia a régimen subsidiado, Peso, Placa de vehículo, Poseedor de subsidio, Profesión, Programa académico, Referencia personal, Resultados de examen médico, Salario, Sector rural / urbano, Síntomas, Temperatura, Tipo de afiliado, Tipo de contrato, Tipo de documento de identidad, Tipo de

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

	sangre, Tipo de vivienda, Tratamiento médico, Vacunas, Valor de activos, Valor de cuota, Valor de deuda, Valor de egresos, Valor de ingresos.
USUARIOS	Actividad económica, Administrador de fondos de pensiones - AFP, Afiliación a administradora de riesgos laborales - ARL, Afiliación a entidad promotora de salud - EPS, Afiliación a medicina prepagada, Afiliación a sisben, Alergias, Antecedentes disciplinarios, Antecedentes fiscales, Antecedentes médicos, Antecedentes penales, Barrio de residencia, Caja de compensación familiar, Calidad de beneficiario de caja de compensación, Calidad de beneficiario de EPS, Calidad de cabeza de familia, Calidad de cotizante, Calidad de pensionado, Cargo, Categoría de afiliación a caja de compensación, Ciudad de residencia, Código de afiliado a caja de compensación, Composición familiar, Condición de afiliado, Condición de damnificado, Condición de desplazado, Condición de víctima, Condición psicosocial, Consumo de servicio público, Consumo de sustancias alcohólicas, Consumo de sustancias psicoactivas, Consumo de sustancias tóxicas, Contacto de emergencia, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, Creencia religiosa, Departamento de residencia, Deporte que practica, Diagnóstico médico, Dirección del trabajo, Dirección de residencia, Discapacidad, Dominio de bien inmueble, Edad, Empresa donde labora, Enfermedad, Entidad bancaria, Estado civil, Estado de salud, Estado psicológico, Estrato social, Fecha de defunción, Fecha de expedición del documento de identidad, Fecha de nacimiento, Firma digital, Firma manuscrita, Fondo de cesantías, Formación académica, Género, Grado escolar, Gustos, Hábitos, Historia clínica, Historia laboral, Horario estudiantil, Huella dactilar, Imágenes de video, Imágenes fotográficas, Incapacidad, Instituto educativo donde estudia, Instituto educativo donde estudió, Instituto prestador de salud - IPS, Jornada laboral, Lugar de expedición del documento de identidad, Lugar de nacimiento, Medicación, Municipio de residencia, Nacionalidad, Nivel académico, Nivel educativo, Nombre y apellido, Núcleo familiar, Número de celular personal, Número de cuenta bancaria, Número de documento de identidad, Número de hijos, Número de identificación tributaria - NIT, Número de personas a cargo, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Número único de identificación personal - NUIP, Oficio, Orientación sexual, Origen étnico, Origen racial, Parentesco, Patologías, Pertenencia a población especial, Pertenencia a régimen contributivo, Pertenencia a régimen subsidiado, Peso, Poseedor de subsidio, Profesión, Programa

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

	académico, Resultados de examen médico, Salario, Sector rural / urbano, Síntomas, Talla, Temperatura, Tipo de afiliado, Tipo de contrato, Tipo de documento de identidad, Tipo de sangre, Tipo de vivienda, Tratamiento médico, Vacunas, Valor de cuota, Valor de ingresos.
TERCEROS	Cargo, ciudad de residencia, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, dirección de residencia, Edad, Fecha de nacimiento, Firma manuscrita, Género, Huella dactilar, Imágenes de video, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Parentesco, Tipo de afiliado, Tipo de documento de identidad, Valor de cuota, Valor de deuda
BENEFICIARIOS	Actividad económica, Administrador de fondos de pensiones - AFP, Afiliación a administradora de riesgos laborales - ARL, Afiliación a entidad promotora de salud - EPS, Afiliación a medicina prepagada, Afiliación a sisben, Alergias, Antecedentes disciplinarios, Antecedentes fiscales, Antecedentes médicos, Antecedentes penales, Barrio de residencia, Caja de compensación familiar, Calidad de beneficiario de caja de compensación, Calidad de beneficiario de EPS, Calidad de cabeza de familia, Calidad de cotizante, Calidad de pensionado, cargo, Categoría de afiliación a caja de compensación, Ciudad de residencia, Código de afiliado a caja de compensación, Composición familiar, Condición de afiliado, Condición de damnificado, Condición de desplazado, Condición de víctima, Consumo de servicio público, Consumo de sustancias alcohólicas, Consumo de sustancias psicoactivas, Consumo de sustancias tóxicas, Contacto de emergencia, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, Creencia religiosa, Departamento de residencia, Deporte que practica, Diagnóstico médico, Dirección del trabajo, Dirección de residencia, Discapacidad, Edad, Empresa donde labora, Enfermedad, Entidad bancaria, Estado civil, Estado de salud, Estado psicológico, Estrato social, Fecha de defunción, Fecha de expedición del documento de identidad, Fecha de nacimiento, Firma digital, Firma manuscrita, Fondo de cesantías, Formación académica, Género, Grado escolar, Gustos, Hábitos, Historia clínica, Historia laboral, Hobbies, Horario estudiantil, Huella dactilar, Imágenes de video, Imágenes fotográficas, Incapacidad, Instituto educativo donde estudia, Instituto educativo donde estudió, Instituto prestador de salud - IPS, Jornada laboral, Lugar de expedición del documento de identidad, Lugar de nacimiento, Medicación, Municipio de residencia, Nacionalidad, Nivel académico, Nivel educativo, Nombre y apellido, Núcleo



POLITICAS CORPORATIVAS


Código: PL-Co-1

Fecha: 30/04/2025

PROCESO: Planeación/Planeación

Versión: 7

	familiar, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de hijos, Número de identificación tributaria - NIT, Número de personas a cargo, Número de tarjeta profesional, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Número único de identificación personal - NUIP, Oficio, Orientación sexual, Origen étnico, Origen racial, Parentesco, Patologías, Pertenencia a población especial, Pertenencia a régimen contributivo, Pertenencia a régimen subsidiado, Peso, Poseedor de subsidio, Profesión, Programa académico, Resultados de examen médico, Salario, Sector rural / urbano, Tipo de afiliado, Tipo de contrato, Tipo de documento de identidad, Tipo de sangre, Tipo de vivienda, Tratamiento médico, Vacunas, Valor de cuota, Valor de deuda, Valor de ingresos.
TRABAJADORES DIRECTOS	Accidentes, Administrador de fondos de pensiones - AFP, Afiliación a administradora de riesgos laborales - ARL, Afiliación a entidad promotora de salud - EPS, Afiliación a sisben, Alergias, Antecedentes médicos, Área laboral, Barrio de residencia, Caja de compensación familiar, Calidad de beneficiario, Calidad de pensionado, Cargo, Categoría de afiliación a caja de compensación, Ciudad de residencia, Código de afiliado a caja de compensación, composición familiar, Condición de afiliado, Correo electrónico corporativo, Correo electrónico personal, Deporte que practica, Departamento de residencia, Dirección del trabajo, Dirección de residencia, Discapacidad, Edad, Empresa donde labora, Enfermedad, Entidad bancaria, Estado civil, Estrato social, Fecha de nacimiento, Firma manuscrita, Firma digital, Formación académica, Género, Grado escolar, Horario estudiantil, Horario laboral, Huella dactilar, Imágenes de video, Imágenes fotográficas, Instituto educativo donde estudia, Jornada laboral, Lugar de expedición del documento de identidad, Lugar de nacimiento, Medicación, Municipio de residencia, Nivel académico, Nivel educativo, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de cuenta bancaria, Número de documento de identidad, Número de hijos, Número de libreta militar, Número de licencia de conducción, Número de personas a cargo, Número de tarjeta profesional, Número de teléfono corporativo, Número de teléfono personal, Oficio, Origen étnico, Origen racial, Parentesco, Patologías, Pertenencia a organizaciones sociales, Profesión, Programa académico, Reconocimiento laboral, Red social, Referencia personal, Salario, tipo de afiliado, Tipo de contrato, Tipo de documento de identidad, Tipo de sangre, Valor de cuota, Diagnóstico médico, Gustos,

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

	Hobbis, Sector rural/urbano, Tipo de vivienda, Vacunas, Valor de deuda, Valor de egresos, Valor ingresos.
TRABAJADORES INDIRECTOS	Correo electrónico personal, Imágenes de video, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de teléfono personal, Cargo, categoría de afiliación a Caja de Compensación, Condición de afiliado, Dirección de residencia, Estado Civil, Fecha de nacimiento, Firma manuscrita, Género, Gustos, Imágenes Fotográficas, Instituto Educativo donde estudia, Lugar de expedición del documento de identidad, Número de documento de identidad, Parentesco, Profesión, Red social, Salario, Tipo de contrato, Valor de cuota, Valor de ingresos.
ASPIRANTE A TRABAJADOR	Administrador de fondos de pensiones - AFP, Afiliación a entidad promotora de salud - EPS, Barrio de residencia, Cargo, Ciudad de residencia, Correo electrónico personal, Dirección del trabajo, Edad, Estado civil, Fecha de nacimiento, Firma manuscrita, Formación académica, Huella dactilar, Lugar de expedición del documento de identidad, Lugar de nacimiento, Nivel académico, Nivel educativo, Nombre y apellido, Número de celular personal, Número de documento de identidad, Número de libreta militar, Número de licencia de conducción, Número de personas a cargo, Número de tarjeta profesional, Número de teléfono personal, Oficio, Parentesco, Profesión, Reconocimiento laboral, Referencia personal, Tipo de afiliado, Tipo de documento de identidad, Tipo de sangre, Número de personas a cargo.

Estos datos personales son tratados conforme a las siguientes finalidades, a los lineamientos de la Ley 1581 de 2012 y a la clasificación establecida por el artículo 2.2.2.25.1.3 del Decreto 1074 de 2015.

FINALIDAD	DESCRIPCION
-----------	-------------



POLITICAS CORPORATIVAS


Código: PL-Co-1

Fecha: 30/04/2025


PROCESO: Planeación/Planeación

Versión: 7


Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de actividades culturales	Registro de asistencia y control de pasajeros participantes en caravanas turísticas- Reserva de cupos - Cotización de personas que se acercan para cotizar eventos - Registro de evidencia fotográfica de eventos - Registro de evidencia fotográfica y videos de eventos - Registro de evidencia fotográfica, imágenes y videos de eventos - Registro de asistencia a eventos - Registro de asistencia - control de caravanaturísticas - Alquiler de escenarios - Inscripción en eventos - Registro de evidencia fotográfica, imágenes y videos de eventos y clases virtuales – Recolección de información para la prestación de servicios de recreación y deportes - Registro de asistencia. Reservación de espacios disponibles para eventos – Cotización de salones para eventos – Cotización de salones para eventos.
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de clubes o asociaciones deportivas, culturales, profesionales y similares	Registro de asistencia a actividades asociativas - Ingreso a piscina - Registro de asistencia actividades grupales de recreación - Registro de alojamiento de ingreso de extranjeros. Ingreso zona camping. Prestar servicios de recreación y deportes
Actividades asociativas, culturales, recreativas, deportivas y sociales - Gestión de medios de comunicación social	Inscripción de periodistas., Inscripción de información de periodistas.
Capacitación	Diligenciamiento de los registros de asistencia a eventos, capacitaciones reuniones y talleres.
Educación	Control entrevistas de ingreso académico - Realizar el proceso Individual de preinscripción e inscripción en la institución académica – Información para traslado de los estudiantes a otras instituciones educativas - Registro fotográfico para el proceso de matrícula académica - Actualización de datos de alumnos, padres de familia - Control entrevistas ingreso - Proceso de matrícula condicional - Permiso de salida de estudiantes - Proceso de preinscripción e inscripción individual del estudiante - Identificar el estilo de aprendizaje.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7

Educación y cultura - Becas y ayudas a estudiantes.	Ficha de matrícula 100% subsidiado categoría A y B - Recibo de entrega del subsidio de alianzas deportivas - Compromiso de presentación de certificado de estudio.
Educación y cultura - Deportes.	Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales - Inscripción a escuelas deportivas - Autorización para eventos deportivos - Registro asistencia eventos deportivos.
Educación y cultura - Encuestas sociológicas y de opinión.	Encuesta evaluación de prestación de servicios - Encuesta de satisfacción de servicios ofrecidos.
Educación y cultura - Enseñanza Media	Registro de datos personales, académico y disciplinario de cada estudiante - Medición del nivel académico y disciplinario del Estudiante - Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales.
Educación y cultura - Enseñanza pre-escolar y primaria.	Registro para las Comunicaciones con los Padres de Familia o Acudientes - Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales - Registro para las Comunicaciones con los Padres de Familia o Acudientes - Proceso de matrícula individual del estudiante - Registro de datos personales, académico y disciplinario de cada estudiante - Medición del nivel académico y disciplinario del Estudiante.
Educación y cultura - Enseñanza secundaria.	Proceso de matrícula individual del estudiante - Registro de datos personales, académico y disciplinario de cada estudiante - Medición del nivel académico y disciplinario del Estudiante - Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales.
Educación y cultura - Enseñanza técnica o tecnológica formal.	Ficha de matrícula y/o egreso del Instituto Técnico Empresarial y Laboral - Participación y seguimiento en actividades y prácticas empresariales - Pactar compromisos por parte de los estudiantes - Prospección de clientes y seguimiento egresados - Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales - Realizar seguimiento de los estudiantes egresados del Instituto - Seguimiento prácticas empresariales.
Educación y cultura - Otras enseñanzas o eventos.	Registro de asistencia a talleres académicos - Registro de asistencia a escuela de padres - Asistencia eventos empresariales - Participación en actividades formativas, lúdicas, culturales y democráticas - Registro de asistencia a talleres académicos - Eventos empresariales - Desarrollo del proceso de aprendizaje a través de las clases virtuales.


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Finalidades varias - Atención ciudadano/cliente (Gestión PQR)	Atención al ciudadano/cliente (Gestión PQR) - Dar respuesta en los términos y condiciones establecidas por la Ley a consultas, reclamos y peticiones.
Finalidades varias - campañas de actualización de datos e información de cambios en el tratamiento de datos personales.	Consolidados de satisfacción e investigación con el fin de actualizar datos a través de calidad del dato - Consolidados de satisfacción e investigación con el fin de actualizar datos a través de calidad del dato - Actualización de datos personales en las procesos de la caja cuando sean requeridos - Actualización de datos personales de instituciones académicas - Actualizar datos a través de la oficina virtual.
Finalidades varias - Concesión y gestión de permisos, licencias y autorizaciones.	Autorización para toma de imágenes - Adjuntar imágenes y documentos como soportes de afiliación en la oficina virtual - Autorización de permisos laborales a trabajadores.
Finalidades varias - Custodia y formación de bases de datos.	Custodia y almacenamiento de Historias Clínicas en cumplimiento del Marco Legal – Respuesta a solicitudes y peticiones de los entes de control de la información contenida en las historias clínicas de los pacientes - Digitalización, almacenamiento y disposición de los soportes documentales de la Caja - Conservación y custodia de Historias Clínicas para atender requerimientos de los titulares.
Finalidades varias - Fidelización de clientes	Gestión de empleados afiliados por empresa - Generación de certificados de afiliación de empresas, trabajadores y aportes - Realizar llamadas telefónicas para aclaración de dudas en los requisitos de afiliación - Rentabilidad de la Organización en la gestión de lealtad del cliente de los productos y servicios ofrecidos – Gestión de continuidad de empleados afiliados por empresa.
Finalidades varias - Gestión de estadísticas internas.	Actividades de recolección y análisis de información para generar estadísticas – Segmentación de información solicitada para generar estadísticas de procesos internos - Estadísticas y demás actividades de recolección y análisis de información que se lleven a cabo. Segmentaciones solicitadas para estadísticas de procesos internos.
Finalidades varias - Gestión desanciones.	Toma de versión de hechos del accidentes laborales
Finalidades varias - Procedimientos administrativos.	Contrato de arrendamiento - Recopilar los resultados de la evaluación del desempeño de los trabajadores reflejado en los Objetivos del proceso, habilidades corporativas y la participación en el Sistema de Gestión Integral SGI -.Registro afiliados, novedades de afiliación, declaraciones y certificados internos - Registro de Certificado de Supervivencia - Registro de entrega de certificados - Registro de préstamo de artículos -


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
		Fecha: 30/04/2025
	PROCESO: Planeación/Planeación	Versión: 7


	<p>Autorización exoneración de responsabilidad a favor de COMFANORTE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Registro fotográfico para la legalización de viáticos - Registro de afiliaciones y novedades de empresas y trabajadores - Registro de certificado de estudios - Registro de documentos de identidad - Administración del archivo digital de la Caja - control de los documentos recibidos para facilitar la disponibilidad y la consulta - Consulta de trabajadores activos para asignar beneficios según contrato - Evidencia de los Procesos Disciplinarios. - Registro de trabajadores activos para asignar beneficios.
--	---


COPIA NO CONTROLADA


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Finalidades varias - Registro de entrada y salida de documentos.	Establecer Control de peticiones de copias de Historias clínicas - Digitalización de correspondencia - Digitalización, almacenamiento y disposición de los soportes documentales de la Caja.
Finalidades varias - Remisión de información a los titulares, relacionada con el objeto social de la organización.	Entrega de deberes y derechos a los trabajadores afiliados.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Atención y seguimiento de requerimientos de autoridad judicial o administrativa.	Reportar información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial - Reportar información a las autoridades competentes - Causación de las operaciones contables - Reporte de información exógena a la DIAN.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión administrativa.	Elaboración de las tablas de retención documental y tablas de valoración documental - Comparar información entre procesos de COMFANORTE para realizar identificación de finalidades de su uso en cada subproceso - Identificar en el núcleo de la empresas el uso de los programas de ahorro por parte de los trabajadores afiliados - Información de contratos celebrados por COMFANORTE para requerimientos de entes de control - Elaborar informes de gestión y ejecución de actividades contratadas - Demostrar cumplimiento de requisitos de contratación - Pago de ARL estudiantes Instituto Técnico prácticas empresariales.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de clientes.	Suscripción de contrato de hospedaje en centros vacacionales. Actividades de servicio al cliente y mercadeo - Estrategias comerciales de venta - Prospección de clientes. Contacto con clientes para promocionar productos y servicios de la COMFANORTE - Registro de información de clientes - Almacenar los datos de los clientes para efectuar el proceso de compra, facturación, evaluar la calidad del servicio y enviar información relacionada con los servicios o actividades de la Caja.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de cobros y pagos.	Realizar proceso de cobranza - Realizar cobros y pagos a terceros - Soportar la creación de proveedores y gestión de pagos - Registro de pago de preinscripciones de matrículas - Realizar procesos de cobro de matrícula y pensión académica.
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de	Realizar trámites de facturación de servicio prestado a los clientes.


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7
facturación.		
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión de proveedores.	Almacenamiento de información de proveedores - Inscripción y selección de proveedores - Inicio de relaciones comerciales - Soportar la creación de proveedores y gestión de pagos - Recolección de datos de proveedores para realizar compras de Comfanorte - Almacenamiento de información de proveedores para inscripción y selección como proveedor - Identificación de partes contractuales y adquisición de obligaciones.	
Gestión contable, fiscal y administrativa - Gestión económica y contable.	Identificación de partes en la relación contractual para la suscripción de obligaciones.	
Gestión contable, fiscal y administrativa - Históricos de relaciones comerciales.	Guardar una trazabilidad en el tiempo sobre las diferentes solicitudes de cotización o negocio por parte del usuario - Inicio de relaciones comerciales para el crecimiento económico - Establecer Alianzas Comerciales para alcanzar objetivos deseados	
Gestión contable, fiscal y administrativa - Verificación de requisitos jurídicos, técnicos y/o financieros.	Poder jurídico para participación en la asamblea general de afiliados - Verificación de requisitos para la suscripción de contratos de arrendamiento.	
Gestión contable, fiscal y administrativa - Verificación de riesgo de salud.	Cumplir con normativas en el manejo de protocolos de Salud	
Gestión técnica y administrativa - Administración de sistemas de información	Identificar los ingresos y salidas de los funcionarios de COMFANORTE - Registro en el sistema de información del servicio de empleo.	
Publicidad y prospección comercial - Análisis de perfiles.	Análisis de perfiles para viabilidad de servicios específicos	
Publicidad y prospección comercial - Encuestas de opinión.	Encuestas de satisfacción de productos y servicios ofrecidos - Encuestas y demás actividades de recolección y análisis de información que se lleven a cabo - Viabilidad de servicios específicos - Recolección de información para análisis de estadísticas de servicios que lleva a cabo COMFANORTE.	

	POLITICAS CORPORATIVAS		Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación		Fecha: 30/04/2025
			Versión: 7
Publicidad y prospección comercial Ofrecimiento productos y servicios.	y -	Dar inicio a negociación, verificación y socialización de información para brindar servicios específicos - Promoción, ofrecimiento y diseño de servicios - Presentación de propuestas comerciales de servicios.	
Publicidad y prospección comercial Prospección comercial.	y -	Inicio de relaciones comerciales - Envío de información con fines comerciales - Realizar actividad comercial y promoción del objeto social de la Caja y el de sus empresas filiales o vinculadas - Telemercadeo para convocatorias de conferencias o eventos - Soportes de visitas empresariales - Prospección de clientes - Reproducción de video y fotografías con fines promocionales y comerciales.	
Publicidad y prospección comercial Publicidad propia.	y -	Reproducción de video y fotografías con fines promocionales y publicitarios - Promoción de eventos y capacitaciones - Realizar publicidad y promoción del objeto social de la Caja y el de sus empresas filiales o vinculadas - Promoción de eventos y capacitaciones.	
Publicidad y prospección comercial - Sistemas de ayuda a la toma de decisiones.	y	Registro de asistencia a grupos focales.	
Recursos humanos Control de horario.	-	Registro de cumplimiento de horario laboral de los colaboradores.	
Recursos humanos Formación de personal.	-	Registro, verificación y efectividad de inducción a trabajadores - Verificar que el trabajador realice transferencia de conocimiento y la gestión pendiente por realizar - Identificación de perfil de los trabajadores - Verificación de empalme de trabajadores	
Recursos humanos Gestión de nómina.	-	Determinar la capacidad de endeudamiento que el trabajador tiene para adquirir otra obligación financiera de acuerdo al salario devengado.	
Recursos humanos Gestión de personal.	-	Contrato de prestación de servicios profesionales - Identificación de partes contractuales y adquisición de obligaciones - Contrato laboral los docentes - Identificación de perfil de los trabajadores - Evidencia Grabación Proceso Disciplinario - Evaluación y resultados de desempeño de trabajadores - Verificación de transferencia de conocimiento - Reintegro laboral de trabajadores por incapacidad - Orden de prestación de servicios - Reintegro laboral de trabajadores por incapacidad - Consulta de Inhabilidades por delitos sexuales cometidos contra Menores de Edad.	
Recursos humanos Prevención de riesgos laborales.	-	Análisis de causas que provocaron el accidente del trabajador para la determinación de acciones correctivas - Cumplir con los protocolos en el manejo de pandemias	
Recursos humanos Promoción y gestión de empleo.	-	Cumplimiento ruta de empleabilidad - Registro de las personas que asisten a eventos, capacitaciones, ferias de empleo - Registro en el sistema de información del servicio de empleo - Inicio de la primera experiencia laboral - Inicio de la primera experiencia laboral	

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7
Recursos humanos - Promoción y selección de personal.	Identificar y validar el núcleo familiar de aspirantes a trabajadores - Identificar las habilidades corporativas del aspirante a trabajador - Datos de ingreso laboral - Contrato Individual de trabajo a término fijo inferior a un año - Certificar que el trabajador que ingresa no tiene ningún conflicto de interés.	
Salud.	Registro del certificado médico de discapacidad	
Seguridad - Seguridad.	Apoyo a la vigilancia y seguridad de la sede principal, sedes de los centros vacacionales, colegio, ecoparque, centro educativo, la UISC - Registro de vídeo vigilancia para apoyar la seguridad-Control de seguridad para los menores de edad de los CDI.	
Seguridad - Seguridad y control de acceso a edificios.	Monitorear el acceso a las instalaciones de las diferentes sedes de Comfanorte - Control de vigilancia, Registro de ingreso y salida de los funcionarios de COMFANORTE – Registro de visitantes.	
Servicio de salud - Historial clínico.	Custodia Historias Clínicas en cumplimiento del Marco Legal – Entrega de información de Historias Clínica a entes de control – Conocer antecedentes médicos del trabajador para inclusión en programas de Estilo de Vida Saludable.	
Servicio de salud - Programas de promoción y prevención.	Control asistencia a jornadas de vacunación, Control de asistencia a jornadas de vacunación	
Servicios económicos - financieros y seguros - Cuenta de crédito.	Requerimiento de información para consignación de la cuota monetaria – Requerimiento de información para estudio de crédito.	
Servicios económico - financieros y seguros - cumplimiento / incumplimiento de obligaciones financieras	Solicitud estudio de crédito, Solicitud estudio de crédito, Solicitud estudio de crédito - Autorización para consultar y reportar información financiera a las centrales de riesgo.	
Servicios económico - financieros y seguros - Gestión de tarjetas de créditos y similares.	Autorización de tratamiento de datos personales para realizar solicitud de creación de cuenta bancaria.	
Servicios económicos - financieros y seguros - Prestación de servicios de solvencia patrimonial y crédito.	Ofrecer créditos pre aprobados - Servicio de fianza para cobertura de riesgo, Actualización del funcionario autorizado para firma de libranzas - Autorización del trabajador para descuento por nómina de la cuota del crédito aprobado - Autorización para descuento por nómina de la cuota del crédito aprobado - Actualización de datos para llevar a cabo cobros de libranzas – Registro de compromisos de las empresas para el manejo de libranzas.	
Servicios económicos - financieros y seguros -	Determinar número de seguros ofrecidos a partir de la reserva de cupos.	

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Seguros Generales.	
Trabajo y bienestar social - Acción a favor de inmigrantes.	Registro de datos de extranjeros en instituciones educativas y/o académicas - Registro de datos de extranjeros en instituciones educativas y/o académicas – Registro de extranjeros a centros vacacionales.
Trabajo y bienestar social -Ayudas para el acceso a vivienda.	Asignación subsidio familiar del programa de viviendas de interés social del estado - Verificar el cumplimiento de la normatividad y requisitos para postulación al programa de vivienda de interés social o su mejora, entre otros – Administración de beneficios de los fondos de vivienda de interés social de FONVIVIENDA.
Trabajo y bienestar social - Pensiones, subsidios y otras prestaciones económicas.	Verificar cumplimiento de requisitos para programas de pensiones, subsidios, prestaciones económicas, trabajo y bienestar social - Inscripción programa pre pensionados - Entrega tarjeta multiservicios - Entrega de Subsidios - Autorización de descuento cuota monetaria - Pago de cuota monetaria, subsidio de desempleo – Gestionar el subsidio de vivienda de interés social con el Ministerio de Vivienda.
Trabajo y bienestar social -Prestaciones a desempleados.	Inscripción a programas de desempleo – Entrega de subsidio por ser beneficiario de los mecanismos de protección al cesantes - Prestaciones a desempleados, trabajo y bienestar social.
Trabajo y bienestar social -Prestaciones de asistencia social.	Administración de beneficios de los fondos de vivienda de Fonvivienda
Trabajo y bienestar social - Protección del menor.	Validar entorno familiar del menor - Procesos de inscripción en los Centros de Desarrollo Infantil – Caracterización de padres y del menor para el cupo – Caracterización de padres de familia para trámites con menores - Manifestación de que la información registrada es verdadera, correcta y completa – Asignación de cupos para los Centros de Desarrollo Infantil. Validar entorno familiar del menor - Listado de espera de pre-inscripción en los Centros de Desarrollo Infantil.
Trabajo y bienestar social - Relaciones laborales y condiciones de trabajo.	Medición de condiciones laborales para mejoramiento de calidad de vida del personal y su núcleo familiar.
Trabajo y bienestar social - Servicios sociales a la tercera edad.	Realizar inscripción al programa Adulto Mayor.
Trabajo y bienestar social - Servicios sociales a personas en situación de discapacidad	Realizar inscripción al programa Discapitados - Recolección de información de discapacidad de beneficiarios.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE también podrá:

- Compartir información con entidades vinculadas, controladas, afiliadas o que posea cualquier tipo de relación comercial, para el envío de información comercial, publicitaria o informativa, relacionada con la entidad o cualquier otro producto o servicio.
- Compartir la información de las bases de datos con proveedores y contratistas en general, entre otros.
- Realizar directa o indirectamente, transmisión o transferencia nacional o internacional de datos a terceros países, cuando resulte imprescindible para el correcto funcionamiento de la organización.
- Utilizar los datos recolectados a través de puntos de seguridad, personal de seguridad y videograbaciones que se realizan dentro o fuera de las instalaciones de la organización, para fines de seguridad y vigilancia y como prueba en cualquier tipo de proceso judicial o administrativo.
- Soportar procesos de auditoría externa e interna.
- Enviar y recepcionar mensajes con fines comerciales, publicitarios y/o de atención al cliente, realizar invitaciones a eventos, ofertar nuevos productos y/o servicios, distribuir publicaciones institucionales, así como todo lo inherente a la relación legal o contractual existente con los titulares, a través de medios telefónicos, electrónicos (SMS, chat, correo electrónico, etc.), físicos y/o personales.
- Gestionar trámites (solicitudes, quejas, reclamos), realizar análisis de riesgo, efectuar encuestas de satisfacción respecto de los servicios de la entidad.
- Acceder y consultar datos personales que reposen en bases de datos o archivos de cualquier entidad pública o privada para los fines pertinentes.
- Consultar y/o reportar datos personales que reposen en operadores de bancos de datos de información financiera de que trata la Ley 1266 de 2008 o las normas que la modifiquen o sustituyan, así como proveerles información crediticia a los mismos.
- Ceder datos personales a terceros para fines legales y/o contractuales.

3. DISPOSICIONES NORMATIVAS

Esta política está desarrollada en el marco jurídico colombiano de protección de datos personales, constituido por las siguientes disposiciones:

- El artículo 15 de la Constitución Política de Colombia protege los derechos a la intimidad, buen nombre y al Hábeas Data. De esta disposición constitucional, se desprenden las demás normas que reglamentan la protección de datos en Colombia.
- La Ley Estatutaria 1581 del 17 de octubre de 2012 establece las condiciones mínimas para realizar tratamiento legítimo de los datos personales de los titulares de la información personal.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- El Decreto 1074 del 2015 define aspectos puntuales frente a la recolección de datos personales, el contenido de la política de tratamiento de la información y el registro nacional de base de datos, entre otros de los puntos tratados.
- La Circular Externa 02 del 4 de noviembre de 2015 de la Superintendencia de Industria y Comercio.

4. DEFINICIONES

Para efectos de la interpretación y aplicación de esta política deben tenerse en cuenta los siguientes conceptos:

Autorización. Consentimiento previo, expreso e informado del titular del dato para llevar a cabo el tratamiento de su información personal.

Base De Datos. Conjunto organizado, sea físico o digital, de datos personales que sea objeto de Tratamiento.

Cesión De La Base De Datos. Transferencia de la calidad de Responsable de una Base de Datos a otro Responsable a título gratuito u oneroso. Se le considerará al nuevo Responsable del Tratamiento de la base de datos cedida tal condición a partir del momento en que sea perfeccionada la cesión.

Consulta. Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para conocer la información que reposa sobre él, en bases de datos o archivos de la organización.

Dato Personal. Cualquier información que directa o indirectamente se refiere a una persona natural y que permite identificarla, estos datos se clasifican en:


Dato Personal Público. Es el dato calificado como tal por ley o la Constitución Política o el que no sea privado, semiprivado o sensible.

Son públicos, entre otros, el nombre, el número de identificación, fecha y lugar de expedición del documento de identificación, profesión, calidad de comerciante o de servidor público, datos contenidos en el registro público mercantil de las Cámaras de Comercio, entre otros.

Dato Personal Privado. Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para la persona Titular del dato. Ejemplos: información extraída a partir de la inspección del domicilio, número telefónico siempre y cuando no se encuentre en bases públicas o el salario.

También lo son los datos que reposen en los archivos de la Registraduría, referentes a la identidad de las personas, cómo son sus datos biográficos, su filiación y fórmula dactiloscópica.

Dato Personal Semiprivado. Es el dato que no tiene naturaleza íntima, reservada, ni pública y cuyo conocimiento o divulgación puede interesar no sólo a su Titular sino a cierto sector o grupo de personas o a

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

la sociedad en general, como, entre otros, el dato referente al cumplimiento o incumplimiento de las obligaciones financieras o los datos relativos a las relaciones con las entidades de la seguridad social.

Dato Personal Sensible. Información que afecta la intimidad de la persona o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como datos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de derechos humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos (huellas dactilares, fotos).

Encargado Del Tratamiento. Persona natural o jurídica, pública o privada que, por sí misma o en asocio con otros, realice el tratamiento de datos personales por cuenta del Responsable del Tratamiento.

NNA. Hace referencia a los menores de 18 años, y corresponde a la sigla de Niños, Niñas y Adolescentes.

Reclamo. Solicitud del titular del dato, de las personas autorizadas por este o por la ley, para corregir, actualizar o suprimir sus datos personales o para revocar la autorización en los casos establecidos en la ley.

Responsable Del Tratamiento. Persona natural o jurídica de naturaleza pública o privada, que decide sobre la recolección y fines del tratamiento de los datos personales. Puede ser, a título de ejemplo, la empresa dueña de la base de datos o sistema de información que contiene datos personales.


Subencargado Del Tratamiento. Persona que realiza el tratamiento de datos personales por cuenta de un Encargado del tratamiento.

Titular Del Dato. Es la persona natural cuyos datos personales son objeto del tratamiento.

Transferencia Internacional De Datos. Envío de datos personales que realiza el Responsable o Encargado desde Colombia a un destinatario que será un Responsable que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio o por una causal de excepción en los términos señalados en el artículo 26 de la Ley 1581 de 2012.

Transmisión Internacional De Datos. Envío de datos personales que realiza el Responsable desde Colombia a un destinatario que será un Encargado que se encuentra fuera del país y cuya operación está cobijada por la autorización expresa del Titular, a través de un contrato de transmisión de datos en los términos señalados en el artículo 2.2.2.25.5.2 del Decreto 1074 de 2015 o una declaración de conformidad emitida por la Delegatura para la Protección de Datos Personales de la Superintendencia de Industria y Comercio.

Transmisión Nacional De Datos. Envío de datos personales que realiza el Responsable o el Encargado dentro del territorio nacional a un destinatario que será un Responsable o Encargado y cuya operación está cobijada por un negocio jurídico.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Tratamiento. Cualquier operación o conjunto de operaciones sobre datos personales tales como: la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación o supresión de esa clase de información.

5. OBLIGACIONES

Estas políticas son de obligatorio y estricto cumplimiento para todos y cada uno de los miembros de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE, al igual que para todos los terceros que obran en nombre de la misma o que tratan o se relacionan con datos personales por disposición de la organización, como Encargados o Subencargados. Todos ellos deberán observar y respetar estas políticas en el cumplimiento de sus funciones, actividades y ejecuciones contractuales, aún después de terminados los vínculos legales, funcionales, comerciales, laborales o de cualquier índole que con la organización hubieren establecido. De igual manera, se comprometen a guardar estricta confidencialidad en relación con los datos en su momento tratados.


Es importante señalar que CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE realiza tratamiento de datos personales de sus respectivos titulares, contando con un equipo de trabajo capacitado y actualizado en protección de datos personales y que cuenta con acuerdos de confidencialidad suscritos con sus trabajadores, proveedores y demás miembros de la organización, pensando siempre en preservar la privacidad de la información a la cual pudieren llegar a tener acceso en desarrollo de sus obligaciones y responsabilidades.

No obstante, agradecemos que cualquier incumplimiento de las obligaciones y en general, de las políticas contenidas en este documento, que se entiende como un incumplimiento gravísimo de las obligaciones contractuales de los obligados, sea reportado a cualquiera de los siguientes canales de atención: www.comfanorte.com.co botón PQRSF y calle 9 avenida 1 Esquina No. 0-95 B. Latino, sin perjuicio de las acciones contractuales o legales que de ello se generen.

6. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA SOBRE PROTECCIÓN Y TRATAMIENTO DE DATOS

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE ha establecido para efectos del Sistema de Protección de Datos la siguiente estructura de gobierno:

- ÓRGANO APROBADOR DE POLÍTICA: Encargado de aprobar la Política de Tratamiento de la Información y sus modificaciones.
- ÓRGANO SUPERVISOR DEL SISTEMA: Encargado de supervisar y controlar el funcionamiento del Sistema de Protección de Datos Personales de la organización.
- OFICIAL DE PROTECCIÓN DE DATOS: Encargado de dirigir el Sistema de Protección de Datos Personales y velar por el cumplimiento de este en la organización.
- LÍDER DE TIC: Encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en la infraestructura tecnológica de la organización.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- LIDER DE CONSULTAS Y RECLAMOS: Encargado de gestionar y/o apoyar la atención de consultas y reclamos asociados a datos personales en la organización.
- LIDER DE GESTIÓN HUMANA: Encargado de gestionar y mantener la seguridad y formación del talento humano asociada a la protección de datos personales.
- LIDER JURÍDICO: Encargado de gestionar y adecuar los documentos jurídicos del Sistema de Protección de Datos en la organización.
- LIDER DE ARCHIVOS FÍSICOS: Encargado de gestionar los lineamientos de seguridad de los datos personales en las locaciones físicas donde se almacenan.
- LÍDER AUDITOR: Encargado de consultar, supervisar o controlar el funcionamiento del Sistema de Protección de Datos Personales de la organización.

7. PRINCIPIOS PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

En el Desarrollo, interpretación y aplicación de la presente política, se aplicarán de manera armónica e integral, los siguientes principios:

7.1 Principios Relacionados con la Recolección de Datos Personales.

La recolección y tratamiento de datos personales debe realizarse para fines lícitos respetando las normas generales, especiales y la autorización dada por el Titular sobre los mismos.


Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido.

Dichos datos serán tratados de forma leal y lícita.

Los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos. No se considerará incompatible el tratamiento posterior de éstos con fines históricos, estadísticos o científicos.

Los datos de carácter personal serán exactos y puestos al día de forma que respondan con veracidad a la situación actual del afectado. Si los datos fueran recogidos directamente del afectado, se considerarán exactos los facilitados por éste.

Si los datos de carácter personal registrados resultaran ser inexactos, en todo o en parte, o incompletos, serán cancelados y sustituidos por los correspondientes datos rectificadas o completados, siempre y cuando el titular de la información así lo solicite. Desde el momento en el que el titular pone en conocimiento esta situación a la Organización se dará aplicación al correspondiente protocolo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Sólo deben recolectarse los datos personales que sean estrictamente necesarios para el cumplimiento de las finalidades del tratamiento, de tal forma que se encuentra prohibido el registro y divulgación de datos que no guarden estrecha relación con el objetivo del tratamiento. En consecuencia, debe hacerse todo lo razonablemente posible para limitar el procesamiento de datos personales al mínimo necesario. Es decir, los datos deberán ser: adecuados, pertinentes y acordes con las finalidades para las cuales fueron previstas.

Autorización para tratamiento de datos sensibles:

Para efectos de la recolección de datos sensibles se cumplirán los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser explícita y previa a la recolección del dato o a más tardar, concomitante con ella.
- Se informa expresamente al Titular que no está obligado a autorizar el tratamiento de datos sensibles, salvo exista un deber legal o contractual, de lo cual se dejará registro.
- Para su almacenamiento, transmisión y/o transferencia, se utilizarán mecanismos especiales de seguridad según sea el caso: tales como cifrado de bases de datos, registro de control de accesos a estas, copias de seguridad alojadas en lugar físico diferente a donde están alojadas las bases de datos, conexiones seguras, entre otros.


Autorización de tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes (NNA):

Para efectos de la recolección y tratamiento de datos de niños, niñas y adolescentes se deben cumplir los siguientes requisitos:

- La autorización debe ser otorgada por personas que estén facultadas para representar los NNA. El representante de los NNA deberá garantizarles el derecho a ser escuchados y valorar su opinión del tratamiento teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad de los NNA para entender el asunto.
- Se debe informar que es facultativo responder preguntas sobre datos de los NNA.
- El tratamiento debe respetar el interés superior de los NNA y asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.
- Se debe informar de forma explícita y previa al Titular cuáles de los datos que serán objeto de tratamiento son sensibles y la finalidad de este.

De igual manera, en general para la recolección de datos, la organización tendrá presentes los siguientes principios:

Principio De Dignidad: Toda acción u omisión asociada al tratamiento de datos personales debe ejecutarse siempre salvaguardando la dignidad del Titular y amparándolos demás derechos constitucionales, en especial el derecho al buen nombre, a la honra, a la intimidad y el derecho a la información.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Principio De Legalidad: El Tratamiento de datos “es una actividad reglada, debiéndose por tanto estar sometida a todas las disposiciones que le regulan” y a los principios que lo enmarcan. (Ley 1581 de 2012).

Principio De Libertad: El Tratamiento sólo puede ejercerse con el consentimiento, previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización, o en ausencia de mandato legal o judicial que releve el consentimiento.

Principio De Integridad: En el Tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener del Responsable o del Encargado del Tratamiento, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

7.2 Principios relacionados con el uso de datos personales

Principio De Finalidad: Los datos personales deben ser procesados con un propósito específico y explícito, el cual debe ser autorizado por el Titular o permitido por la ley. Se deberá informar al Titular del dato de manera clara, suficiente y previa acerca de la finalidad de la información suministrada y, por tanto, no podrán recopilarse datos sin una finalidad específica.

Principio De Temporalidad: Los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir la finalidad del tratamiento y las exigencias legales o instrucciones de las autoridades de vigilancia y control u otras autoridades competentes. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Para determinar el término del tratamiento se considerarán las normas aplicables a cada finalidad y los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información.


Principio De No Discriminación: Queda prohibido realizar cualquier acto de discriminación por las informaciones recaudadas en las bases de datos o archivos.

7.3 Principios relacionados con la calidad de la información

Principio De Veracidad O Calidad: La información sujeta a tratamiento debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error. Se deberán adoptar medidas razonables para asegurar que los datos sean precisos y suficientes y, cuando así lo solicite el Titular o cuando la Organización así lo determine, sean actualizados, rectificados o suprimidos cuando sea procedente.

7.4 Principios relacionados con la protección, el acceso y circulación de datos personales

Principio De Seguridad: Cada miembro de la Organización deberá cumplir las medidas técnicas, humanas y administrativas que establezca la misma para otorgar seguridad a los datos personales evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Principio De Transparencia: En el tratamiento de datos personales debe garantizarse el derecho del Titular a obtener en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

Principio De Acceso Restringido: Sólo se permitirá acceso a los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato.
- A las personas que por mandato legal u orden judicial sean autorizadas para conocer la información del Titular del dato.
- Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido sólo a los Titulares de los datos personales o terceros autorizados conforme a la presente política o a la ley.

Principio Circulación Restringida: Sólo se puede enviar o suministrar los datos personales a las siguientes personas:

- Al Titular del dato, sus causahabientes o sus representantes legales.
- A las personas autorizadas por el Titular del dato o por la ley.
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial.


En este último caso, de conformidad con la Corte Constitucional, se procederá de la siguiente manera:

En primer lugar, la entidad pública o administrativa debe justificar su solicitud indicando el vínculo entre la necesidad de obtener el dato y el cumplimiento de sus funciones constitucionales o legales.

En segundo lugar, con la entrega de la información se le informará a la entidad pública o administrativa que debe cumplir los deberes y obligaciones que le impone la ley 1581 de 2012 como Responsable del tratamiento. La entidad administrativa receptora debe cumplir con las obligaciones de protección y garantía que se derivan de la citada ley, en especial la observancia de los principios de finalidad, uso legítimo, circulación restringida, confidencialidad y seguridad.

Principio De Confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley o por el Titular del dato.

8. DERECHOS APLICABLES A LOS TITULARES DE DATOS PERSONALES

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE está comprometida en respetar y garantizar los siguientes derechos de los titulares de los datos:

- Permitir, una vez cada mes calendario, el acceso en forma gratuita a los datos personales por parte del titular, si así lo requiere, o cuando existan modificaciones sustanciales de la PTI que lo ameriten.
- Conocer, actualizar y rectificar los datos personales. Para el efecto es necesario establecer previamente la identificación de la persona para evitar que terceros no autorizado accedan a los datos del titular del dato.
- Informar sobre el uso que CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE ha dado a los datos personales del Titular.
- Dar trámite a las consultas y reclamos siguiendo las pautas establecidas en la ley y en la presente política.
- Acceder a la solicitud de revocatoria de la autorización y/o supresión del dato personal cuando la Superintendencia de Industria y Comercio haya determinado que en el tratamiento realizado por los directivos, trabajadores y miembros de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE se ha incurrido en conductas contrarias a la Ley 1581 de 2012 o a la Constitución.
- El Titular también podrá revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, cuando no exista un deber legal o contractual que le imponga el deber de permanecer en la base de datos o archivo del Responsable o Encargado.


Los derechos de los titulares podrán ejercerse por las siguientes personas:

- Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que ponga a disposición CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE
- Por sus causahabientes, quienes deberán acreditar tal calidad.
- Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
- Por estipulación a favor de otro o para otro.
- Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos.

9. PROCEDIMIENTO PARA EJERCER SUS DERECHOS COMO TITULAR DE LOS DATOS

Canales de Comunicación:

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE pone a disposición los siguientes canales para el ejercicio de los derechos y atención de consultas y reclamos, que interpongan los titulares de datos personales, sus representantes legales, apoderados o causahabientes, todos estos debidamente acreditados: www.comfanorte.com.co botón PQRSF, calle 9 avenida 1 Esquina No. 0-95 B. Latino, correo electrónico siau@comfanorte.com.co o al 5823455 Ext 455.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Fuentes de PQR e informes administrativos y judiciales:

Según la circunstancia en que se genere la PQR tenga en cuenta lo siguiente:


- Cuando el Titular realiza consulta o reclamos verbales: Cuando la P.Q.R. se quiera formular a través del canal físico, en sede, de manera verbal, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Al Titular se le proveerá el formulario correspondiente a los formatos “Consulta verbal” y “Reclamo Verbal”, que para el efecto tiene establecido la organización para cada caso.
 - Adicionalmente deberá anexar: Copia del documento idóneo que permita su identificación o de la calidad en que actúa (titular, causahabiente o apoderado), Poder si se actúa a través de representante, Si se tratase de una persona jurídica, debe el representante legal, presentar el documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento idóneo que permita su identificación, Anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

- Cuando el Titular realiza la Petición o consulta por medio de correo electrónico: Cuando la P.Q.R., se quiera formular a través del canal virtual del correo electrónico, se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Para verificar la condición de Titular, éste al momento de enviar el correo electrónico, deberá adjuntar:
 - Copia ampliada al 150% de su documento de identificación.
 - En tratándose de un causahabiente o apoderado del Titular, documento que acredite la calidad de causahabiente o poder debidamente otorgado.
 - Si se tratase de una persona jurídica, debe el representante legal, presentar el documento idóneo que acredite la existencia y representación legal de la misma, junto con la exhibición de un documento idóneo que permita su identificación.
 - Anexos o soportes que considere necesarios para su consulta o reclamo.

- Cuando la consulta proviene de Organismos de Control: Cuando el asunto tenga como origen en una entidad administrativa o de control se deberá tener en cuenta los siguientes aspectos:
 - Deberán indicar la correspondiente solicitud de manera expresa e inequívoca.
 - La finalidad concreta para la cual requieran la información solicitada (Salvo que sea autoridad judicial)
 - Indicar las funciones específicas que le han sido conferidas por la Ley relacionadas con dicha finalidad mencionando la correspondiente norma (esta exigencia no aplica cuando se trate de autoridad judicial).

10. ACCIONES PREVIAS A QUEJAS ANTE LA SUPERINTENDENCIA DE INDUSTRIA Y COMERCIO.

En el evento en que se desee elevar una queja ante la Superintendencia de Industria y Comercio referido a datos personales, recuerde que previamente debe haber agotado el trámite de consulta o reclamo ante CAJA

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE, de acuerdo con las indicaciones anteriormente referidas, advirtiendo nuestra total disposición a atender sus inquietudes.


11. DEBERES DE LA CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE COMO RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO.

A los titulares de datos y terceros interesados, les informamos que la CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER – COMFANORTE, en desarrollo del tratamiento de los datos personales cumple y exige que se cumplan los deberes que impone la ley así:

- 11.1 Deberes respecto del titular del dato
 - Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en esta política, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
 - Informar de manera clara y suficiente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
 - Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data, es decir, conocer, actualizar o rectificar sus datos personales.
 - Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos personales.
 - Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la presente política.

- 11.2 Deberes respecto de la calidad, seguridad y confidencialidad de los datos personales
 - Observar los principios de veracidad, calidad, seguridad y confidencialidad en los términos establecidos en la siguiente política.
 - Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
 - Implementar las políticas y procedimientos de seguridad necesarios para asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de la Organización, también asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.
 - Actualizar la información cuando sea necesario.
 - Rectificar los datos personales cuando ello sea procedente.

- 11.3 Deberes cuando realiza el tratamiento a través de un encargado o subencargado.
 - Poner en conocimiento del Encargado o Subencargado la presente Política de Tratamiento de la Información, para advertir de la obligación que les asiste de operar el tratamiento de datos que se le encomiende en el marco de la misma.
 - Suministrar al Encargado o Subencargado del tratamiento, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado conforme a la ley.
 - Garantizar que la información que se suministre al Encargado o Subencargado del tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
 - Comunicar de forma oportuna al Encargado o Subencargado del tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Informar de manera oportuna al Encargado o Subencargado del tratamiento, las rectificaciones realizadas sobre los datos personales para que éste proceda a realizar los ajustes pertinentes.
- Exigir al Encargado o Subencargado del tratamiento, en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular.
- Informar al Encargado o Subencargado del tratamiento, cuando determinada información se encuentre en condición de “reclamo en trámite” por parte del Titular o en se trate de “información en discusión judicial”, una vez se haya presentado la reclamación o recibido la información. Así mismo deberá reportar los eventos en que el reclamo se atienda o la discusión judicial sea superada.

11.4 Deberes respecto de la superintendencia de industria y comercio.


La CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER –COMFANORTE deberá cumplir con los siguientes deberes:

- Informarle las eventuales violaciones a los códigos de seguridad y la existencia de novedades en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

11.5 Deberes cuando obra como encargado del tratamiento de datos personales

Cuando CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER -COMFANORTE realiza el tratamiento de datos en nombre de otra entidad u Organización Responsable del tratamiento, adquiere la calidad de Encargado y por tanto se obliga a cumplir los siguientes deberes:

- Establecer que el Responsable del tratamiento esté autorizado para suministrar a CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE los datos personales que tratará como Encargado.
- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos.
- Actualizar la información reportada por los Responsables del tratamiento dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de su recibo.
- Tramitar las consultas y los reclamos formulados por los Titulares en los términos señalados en la presente política.
- Registrar en la base de datos la leyenda “reclamo en trámite” en la forma en que se establece en la presente política.
- Insertar en la base de datos la leyenda “información en discusión judicial” una vez notificado por parte de la autoridad competente sobre procesos judiciales relacionados con la calidad del dato personal.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas autorizadas por el Titular o facultadas por la ley para dicho efecto.
- Informar a la Superintendencia de Industria y Comercio cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan novedades en la administración de la información de los Titulares.
- Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

12. NIVELES Y MEDIDAS DE SEGURIDAD.

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE cuenta con políticas y procedimientos de seguridad, donde el objetivo principal es asegurar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información y bases de datos de nuestros miembros de la Organización y terceros, lo mismo que asegurar la estabilidad, disponibilidad de la infraestructura tecnológica y la operación.

Todas las medidas de seguridad que ha implementado y gestiona CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE, buscan la protección de la información y la garantía de la dignidad de los Titulares de los datos personales que trata. Tales medidas buscan el acceso de los usuarios autorizados de forma controlada e impedir que los no autorizados puedan llegar a acceder, bloquear, modificar, adulterar o suprimir la información y/o datos personales tratados por parte de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE como Responsable, Encargado o Subencargado de los mismos según el caso.

13. VIDEOVIGILANCIA


CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE utiliza medios de videovigilancia instalados en diferentes sitios internos y externos de sus oficinas. Por ello se informa a los Titulares y terceros, la existencia de estos mecanismos mediante la difusión en sitios visibles de anuncios con alertas de videovigilancia. No obstante, ningún dispositivo de videovigilancia se sitúa en lugares que puedan afectar la intimidad de los Titulares.

La información recolectada por estos mecanismos se utilizará para fines de seguridad de los bienes, instalaciones y personas que se encuentren en éstas, o como prueba en cualquier tipo de proceso interno, judicial o administrativo, siempre con sujeción y cumplimiento de las normas legales.

Las imágenes solo serán tratadas cuando sean adecuadas, pertinentes y no excesivas en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, legítimas y explícitas y que hayan justificado la instalación de las cámaras o videocámaras.

14. AVISO DE PRIVACIDAD

Para todos los efectos legales, CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE manifiesta haber cumplido con el Aviso de Privacidad de que trata el artículo 2.2.2.25.3.2

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

del Decreto 1074 de 2015. Los titulares de datos personales que deseen consultarlo podrán hacerlo a través de los canales de atención presentados en el capítulo 9 de esta política.

15. VIGENCIA DE BASES DE DATOS

CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE, cuando actúe como Responsable, conservará en su base de datos, los datos personales que hayan sido recolectados, mientras siga desarrollando las actividades que constituyen su objeto social.

Cuando CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE actúe en la calidad de Encargado, la vigencia de los datos personales bajo su tratamiento estará determinada por las indicaciones que al efecto le señale el correspondiente Responsable.

Lo expresado en los párrafos anteriores, se tendrá siempre en cuenta sin perjuicio del ejercicio de los derechos de supresión que le asisten al Titular o de orden legal, administrativa o judicial que ordene la supresión de los mismos.


16. MODIFICACIÓN Y/O ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

En el evento de cualquier cambio sustancial en la Política de Tratamiento de la Información, se hará la comunicación de forma oportuna a los titulares de los datos, a través de los medios habituales de contacto o a través de correo electrónico. Para los titulares que no tengan acceso a medios electrónicos o aquellos a los que no sea posible contactar, se comunicará a través de una publicación en un diario de amplia circulación.

Las comunicaciones se enviarán como mínimo diez (10) días antes de implementar las nuevas políticas y/o actualización sustancial de la misma. Cuando el cambio se refiera a la finalidad del tratamiento, se deberá solicitar del titular una nueva autorización.

Esta Política de Tratamiento de Información fue aprobada por ÓRGANO APROBADOR DE POLÍTICA de CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR DEL NORTE DE SANTANDER - COMFANORTE, el día 24 de enero de 2020. Reemplaza cualquier otro documento que con anterioridad se hubiere elaborado y se ha dado a conocer mediante aviso de privacidad elaborado conforme a la ley. La presente PTI inicia su vigencia pasados diez (10) días del correspondiente aviso de privacidad. Para conocimiento de los titulares y terceros interesados puede ser consultada en la dirección de domicilio de la entidad.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.36 POLÍTICAS CONTABLES

CONFIDENCIALIDAD

La circulación de este documento es RESTRINGIDA. Los derechos de publicación son reservados. Los criterios pueden corresponder a la entidad y/o a la asesoría contable para el

Tipo de Documento: Documento controlado y sujeto a confidencialidad ante terceros.

Fecha: 24 de junio de 2015

Fecha 2ª Versión: 20 diciembre de 2016

Fecha 3ª Versión: 19 diciembre de 2017

Fecha 4ª Versión: 23 de enero de 2019

Fecha 5ª Versión: 26 de noviembre de 2019

Fecha 6ª Versión: 20 de diciembre de 2021

Fecha 7ª Versión: 31 Julio de 2023

Aprobaciones: Este Manual de Políticas Contables fue aprobado mediante acta del Consejo Directivo del día 24 del mes de junio del año 2015, modificado mediante Acta 1018 del 20 de diciembre 2016, Acta 1032 del 19 de diciembre de 2017, Acta 1043 de 23 de enero 2019, Acta 1056 de 26 de noviembre 2019 y AEI 062/2021 del 20 de diciembre 2021, Acta 1099 del 31 de Julio 2023.




	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Tabla de contenido


1.	OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES	10
1.1	Objetivo General	10
1.2	Objetivos Específicos	11
2.	RESPONSABLES	11
2.1	Creación y actualización	11
2.2	Aprobación	11
2.3	Parametrización en sistemas de información	11
2.4	Procesamiento de la Información	11
2.5	Educación continuada del personal de contabilidad y de áreas financieras	11
2.6	Divulgación y actualización	11
2.7	Aplicación	12
2.8	Organización Administrativa	12
3.	DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA	12
4.	CRITERIOS DE RECONOCIMIENTO	12
4.1	Activos	14
4.1.1.	Hechos Pasados	14
4.1.2.	Recursos Controlados	15
4.1.3.	Entrada de Beneficios Económicos Futuros	16

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.2.	Pasivos	17
4.2.1.	Hechos pasados	17
4.2.2	Obligaciones presentes	17
4.2.3	Salida de Beneficios Económicos Futuros	18
4.3	Patrimonio	19
4.3.1	Reconocimientos contables directamente en el Patrimonio	19
4.3.2	Cambios de políticas	19
4.3.3	Reconocimiento de los elementos del Rendimiento Financiero	19
4.4	Ingresos	19
4.4.1	Recursos recibidos para prestar un servicio en el futuro	20
4.4.2	Reconocimiento Ingresos	20
4.4.3	Ingresos de cuentas por cobrar	20
4.4.4	Descuentos Condicionados	20
4.4.5	Recursos por prestación servicio social	20
4.5.	Gastos	21
4.5.1	Reconocimiento Gastos	21
4.5.2	Transferencias y apropiaciones de Ley	21
4.6.	Excepciones al reconocimiento de ingresos y gastos	21
4.6.1	Ajustes por Mantenimiento del Capital	22
4.6.2	Modelo de revaluación de propiedades, planta y equipo	22
4.6.3.	Los Hechos Posteriores al Cierre, Cambios de Políticas Contables y Errores”	22
5.	MEDICIÓN FIABLE	23
5.1	Costo Histórico	23
5.2	Costo Corriente	23

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

5.3	Valor Realizable	23
5.4	Valor Presente	23
5.5	Valor razonable	24
6.	HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA	25
7.	EQUILIBRIO ENTRE COSTO Y BENEFICIO	25
8.	ESFUERZO Y COSTO DESPROPORCIONADO	25
9.	PERÍODO CONTABLE	26
10.	POLÍTICAS CONTABLES ESPECÍFICAS	26
11.	POLÍTICA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	26
11.1	Objetivo	26
11.2	Alcance	27
11.3	Directrices	27
11.3.1	Reconocimiento	27
11.4	Medición inicial	28
11.5	Medición posterior	28
11.5.1	Caja	28
11.5.2	Bancos	29
11.5.3	Equivalentes al Efectivo	30
11.6	Revelaciones	30
11.7	Vigencia	30
12.	INVERSIONES	30
12.1	Objetivos	30
12.2	Alcance	31
12.3	Directrices	31

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

12.3.1 Reconocimiento 31

12.4 Medición Inicial 33

12.5 Medición Posterior 33

12.5.1 Inversiones en títulos participativos (como acciones, cuotas partes y similares) 33

12.5.2 Deterioro de valor títulos participativos 35

12.5.3 Reclasificaciones entre categorías 35

12.6 Revelaciones 36

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la "Política de Revelaciones" que hace parte de este Manual 36

12.7 Vigencia 36

13. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR 36

13.1 Objetivo 36

13.2 Alcance 36

13.3 Directrices De Reconocimiento 36

13.3.1 Otras directrices de reconocimiento de cuentas por cobrar 37

13.4 Medición Inicial 37

13.5 Medición Posterior 37

13.6 Reconocimientos Especiales 37

13.6.1 Reconocimiento de ingresos y gastos por préstamos a empleados sin el cobro de intereses. 38


13.6.2 Reconocimiento contable del deterioro 38

13.6.3 Castigo de Cartera 38


13.6.4 Reversión del deterioro de valor 38

13.6.5 Glosas 39


13.7 Revelaciones 39

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


13.8	Vigencia	39
14.	INVENTARIOS	39
14.1	Objetivo	39
14.2	Alcance	39
14.3	Directrices De Reconocimiento	39
14.4	Medición inicial	40
14.4.1	Para efecto del reconocimiento inicial se aplicarán las siguientes directrices	40
14.5	Medición posterior	40
14.5.1	Reconocimiento como costo de ventas	41
14.5.2	Fórmulas del costo	41
14.5.3	Reversión del deterioro de valor	41
14.6	Revelaciones	42
14.7	Vigencia	42
15.	PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO	42
15.1	Objetivo	42
15.2	Alcance	42
15.3	Directrices de reconocimiento	43
15.3.1	Criterio General de Reconocimiento	43
15.3.2	Mejoras en Propiedades Ajenas	43
15.3.3	Reconocimiento como inventarios consumibles	43
15.3.4	Separación de Terrenos y Edificios	44
15.4	MEDICIÓN INICIAL	44
15.4.1	Tratamiento de los costos por préstamos	45
15.5	Medición Posterior	45

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


15.5.1	Método del costo	45
15.5.2	Método de la revaloración	45
15.5.3	Decisión	46
15.5.4	Mantenimientos regulares	46
15.5.5	Componentes	46
15.5.6	Depreciación	46
15.5.7	Método de Depreciación	47
15.5.8	Vidas útiles	47
15.5.9	Valor residual	47
15.5.10	Deterioro de Valor	47
15.6	Revelaciones	48
15.7	Vigencia	48
16.	PROPIEDADES DE INVERSIÓN	48
16.1	Objetivo	48
16.2	Alcance	48
16.3	Directrices	48
16.3.1	Reconocimiento	48
16.4	Medición Inicial	49
16.5	Medición posterior	49
16.6	Revelaciones	49
16.7	Vigencia	49
17.	ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA	50
17.1	Objetivo	50
17.2	Alcance	50

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

17.3	Reconocimiento	50
17.4	Medición Inicial	51
17.5	Medición Posterior	51
17.5.1	Reversión de la pérdida de valor	51
17.6	Revelaciones	51
17.7	Vigencia	51
18.	INTANGIBLES	52
18.1	Objetivo	52
18.2	Alcance	52
18.3	Reconocimiento	52
18.3.1	Identificabilidad	52
18.3.2	Control	53
18.3.3	Beneficios económicos futuros	53
18.3.4	Separación de activos tangibles e intangibles	53
18.3.5	Actualizaciones del Software	54
18.3.6	Partidas que se excluyen de los activos intangibles y diferidos	54
18.4	Medición Inicial	55
18.5	Medición posterior	55
18.5.1	Amortización	56
18.5.2	Vidas útiles	56
18.5.3	Deterioro de Valor	56
18.6	Revelaciones	57
18.7	Vigencia	57
19.	DETERIORO DE VALOR DE LOS ACTIVOS	57

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

19.1	Objetivo	57
19.2	Alcance	57
19.3	Reconocimiento	57
19.4	Medición Inicial	58
19.4.1	Prueba de Deterioro	58
19.4.2	Para realizar la prueba de deterioro se realizarán las siguientes actividades	58
19.4.3	Unidades Generadoras de Efectivo	62
19.5	Medición Posterior	63
19.6	Revelaciones	63
19.7	Vigencia	63
20.	PASIVOS FINANCIEROS	63
20.1	Objetivos	63
20.2	Alcance	63
20.3	Directrices	63
20.3.1	Reconocimiento	63
20.4.	Medición Inicial	64
20.5	Medición Posterior	64
20.6	Revelaciones	64
20.7	Vigencia	64
21.	CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR	64
21.1	Objetivos	64
21.2	Alcance	65
21.3	Directrices	65
21.3.1	Reconocimiento	65

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

21.4	Medición Inicial	65
21.5	Medición Posterior	65
21.6	Revelaciones	66
21.7	Vigencia	66
22.	BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS	66
22.1	Objetivo	66
22.2	Alcance	66
22.3	Directrices	66
22.3.1	Reconocimiento	66
22.4	Medición	67
22.5	Revelaciones	68
22.6	Vigencia	68

SIGLAS UTILIZADAS EN EL MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES

MPC = Manual de Políticas Contables

EFPG= Estados Financieros de Propósito General UG= Usuarios Generales

MTNF= Marco Técnico Normativo Financiero

MTNF2 = Marco Técnico Normativo Financiero para el Grupo 2 DUR = Decreto Único Reglamentario


ET = Estatuto Tributario

NIIF = Normas Internacionales de Información Financiera

INTRODUCCIÓN

El Manual de Políticas Contables (MPC) es una herramienta gerencial para garantizar razonablemente la calidad de los Estados Financieros de Propósito General (EFPG), es decir para que éstos representen fielmente la realidad económica en todos los aspectos relevantes.

Según los estándares internacionales los Estados Financieros de Propósito General son aquellos que se realizan para “Usuarios Generales”; los Usuarios Generales son aquellos que no están en condiciones de exigir información en la medida de sus propias necesidades. Por esta razón este Manual de Políticas

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Contables se refiere a la información que se reporta a terceros, especialmente aquellos excluidos de la administración.


El manual de políticas contables no se refiere a la preparación de información tributaria, la cual se elaborará siguiendo las políticas públicas establecidas en las normas fiscales de Colombia.

Los aspectos no previstos en el Manual de Políticas Contables se regirán, por lo establecido en:

- a) Los Estándares Internacionales de Contabilidad e Información Financiera establecidos para las denominadas NIIF plenas o que tienen responsabilidad pública y NIIF para las Pymes para entidades que no tengan responsabilidad pública
- b) Las definiciones, criterios de reconocimiento y conceptos de medición para activos, pasivos, ingresos y gastos, y del Marco Conceptual de las NIIF plenas y Conceptos y Principios Sección 2 para las NIIF para las Pymes ; y,
- c) Colombia adoptó las anteriores normas denominándolas Marco Técnico Normativo Financiero, clasificándolas las primeras para el Grupo 1 y las segundas para el Grupo 2 (MTNF2), establecidos en los decretos reglamentarios de la Ley 1314 de 2009, Nos 1322/13, DUR 2420 de 2015 y 2131 de 2016; y,
- d) El MTNF2 consta de 35 secciones clasificadas según temas, en:
 - I. Fundamentos de pequeñas y medianas empresas (PYMEs)
 - II. Presentación de los estados financieros (Sesiones 3 a 10, 30, 32 y 33)
 - III. Instrumentos Financieros (Sesiones 11, 12, 14 y 15)
 - IV. Relacionadas con el reconocimiento, medición, clasificación y revelaciones de los activos (Sesiones 13, 16 a 18, 27, 29 y 34)
 - V. Combinación de negocios y arrendamientos (Sesiones 19 y 20)
 - VI. Pasivos y Patrimonio (Sesiones 21, 22, 26, 28 y 29)
 - VII. Relacionadas con los ingresos (Sesiones 23 y 24)
 - VIII. Costos por préstamos (Sesión 25)
 - IX. Hiperinflación (Sesión 31)
 - X. Transición a las NIIF para las PYMEs por primera vez (Sesión 35)

Los estándares internacionales de contabilidad e información financiera no son reglas específicas de aplicación, sino un rango de criterios dentro del cual se eligen los que se aplicarán para la presentación de sus estados financieros. En ese sentido, este Manual no pretende ser una transcripción de los estándares internacionales, sino el conjunto de criterios seleccionados de tales estándares.

Este Manual no puede ser objeto de modificación, salvo que se justifique que dicho cambio es motivado por una regulación local o internacional o que se realiza con el fin de mejorar la calidad de los estados financieros. En todo caso, cuando se haga un cambio en este manual se deberá re expresar la información de manera

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

retroactiva, es decir, que se deberán presentar nuevamente los estados financieros de los períodos anteriores en los cuales se aplicaba la anterior política.

Aclaración de los cambios realizados a este manual

Ley de Reforma Tributaria de 2016

La ley 1819 de 2016 eliminó la obligación de llevar el libro fiscal que se anotaba en este MPC en varias partes, lo reemplazó por la conciliación fiscal entre las bases contables bajo el MTNF Grupos 1, 2 y 3, todo ello que en el artículo 376 de la Ley 1819/16, deroga el artículo 165 de la Ley 1607 de 2012 y las bases fiscales, mediante la cual se concedía un espacio prudente de cuatro años para que la DIAN una vez tuviera claros los efectos de la aplicación de los nuevos marcos normativos en los contribuyentes, generara nuevas reglas de juego en materia fiscal.


El nuevo artículo 21-1 del ET, estableció: (a) que para los aspectos tributarios su principio del devengo o causación es igual al establecido por las NIIF; (b) que se establece una excepción importante en materia de medición para aquellas partidas que se midan a valor razonable o a valor presente, aclarando que no obstante lo que designen los nuevos marcos normativos, la medición de este tipo de partidas desde la perspectiva fiscal se hará al costo, precio de transacción o valor nominal.

Decreto Reglamentario Ley 1314/09, No.2496 de 2015

Específicamente para las Cajas de Compensación Familiar en artículo 2 del Decreto 2496/15 se aumentó en un año las etapas de transición y de adopción definitiva y por ende la presentación del Estado de Situación de Apertura (ESFA) a enero 1 de 2016, no obstante haberse presentado otro a enero 1 de 2015 y conclusión de la etapa de transición en diciembre 31 de 2016, así como el último ESF presentados bajo las normas del decreto 2649 de 1993 serían a esa misma fecha, iniciando la etapa de adopción en enero 1 de 2017 y presentándose los primeros EFPG en diciembre 31 de 2017 comparativos con los presentados en fin de transición de diciembre 31 de 2016.

Las NIIF se fundamentan en cuatro objetivos básicos que son 1) Reconocimiento; 2) Medición, 3) Presentación y 4) Revelación, no existiendo disposiciones para su proceso, y teniendo en cuenta que en el decreto 2649/93 existen normas dirigidas al proceso de la contabilidad, son varios artículos no modificados ni derogados de esas normas.

Para el efecto el D. 2496/15 en el libro 2, parte 1 en el numeral 3 determina que aquellos artículos del D.2649/93 que no haya modificado ni derogado los decretos reglamentarios de la ley 1314, quedarían vigentes. Para el efecto COMFANORTE preparó un Manual de Control Interno para el Contabilidad donde se muestra el proceso de la contabilidad financiera y se establecen normas de control interno para el cumplimiento formal del objetivo de “que se prepare información financiera confiable” que abarca lo determinado en este MPC para la presentación de los EFPG, y de cumplimiento de las normas vigentes en Colombia para el proceso contable tecnológico de la contabilidad financiera.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

También en el decreto 2496/15 retomando modificaciones internacionales de las NIIF para las PYMEs, modificó el MTNF2 en varias secciones, las cuales se estarán en lo que se relacionen, actualizando el MPC en el anexo 2 del decreto 2420/15, las cuales empezaron a tener vigencia en enero 1 de 2017, con utilización anticipada.

En diciembre 28 de 2018 se expidió un nuevo decreto único reglamentario DUR 2483 el cual compiló y adicionó todas las normas vigentes en Colombia del Marco Técnico Normativo para el grupo 2, el cual empezó a regir a partir de enero 1 de 2019 dentro de las 35 secciones que hacen parte de las normas internacionales de información financiera para las Pymes (NIIF para las Pymes), el presente manual fue revisado de acuerdo a esas modificaciones y actualizadas.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL DE POLÍTICAS CONTABLES

1.1 Objetivo General

Establecer los criterios para reconocer, medir, presentar y revelar información contable y financiera en los Estados Financieros de Propósito General.

Los Estados Financieros de Propósito General (en adelante “estados financieros”) son aquéllos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios externos que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.


1.2 Objetivos Específicos

- Servir de guía en materia contable a los usuarios internos que tienen relación directa con la preparación, elaboración y presentación de estados financieros.
- Servir de consulta para el tratamiento contable de los fenómenos económicos.
- Servir de guía para la preparación y presentación de estados financieros.
- Constituirse en material de entrenamiento y capacitación al personal.

2. RESPONSABLES

Para asegurar que el manual cumpla los objetivos para los que se concibió y se mantenga actualizado se establecen los siguientes responsables de acuerdo con el ámbito de la información contable y financiera:

2.1 Creación y actualización: La Subdirección Financiera en conjunto con el Departamento de Contabilidad serán los responsables de la creación y actualización del Manual de Políticas Contables y de promover su observación permanente.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

2.2 Aprobación: Estará a cargo de El Consejo Directivo.

2.3 Parametrización en sistemas de información: Las parametrizaciones de tratamientos contables en los sistemas de información requerirán la aprobación previa de la Subdirección Financiera.

2.4 Procesamiento de la Información: Los funcionarios del área contable serán los responsables de recibir información, analizarla, procesarla y emitir los reportes financieros de acuerdo con las normas legales y las Políticas Contables.

2.5 Educación continuada del personal de contabilidad y de áreas financieras: Todos los funcionarios son responsables de informar, los nuevos hechos económicos que se presenten en desarrollo del objeto social, con el objetivo de establecer el procedimiento contable a que haya lugar.

Es responsabilidad de la administración mantener debidamente actualizados al personal de contabilidad en los cambios normativos relacionados con su objeto social y con la actividad contable y financiera.

Es responsabilidad de los funcionarios estar en permanente capacitación atendiendo las ofertas educativas internas o externas.

2.6 Divulgación y actualización: Es responsabilidad de la administración velar por la actualización del Manual de Políticas contables y por la publicación interna de los cambios que se le realicen, además de promover la observación permanente de las prácticas vigentes en el reconocimiento, medición y revelación de la información contenida en los estados financieros.


2.7 Aplicación: Los Responsables de las diferentes unidades de servicios y los empleados relacionados con la preparación, procesamiento, consolidación de datos, cifras y en general de información involucrada en la elaboración y presentación de estados financieros, son responsables del cumplimiento de la aplicación de este Manual. La entrega de información sobre las transacciones, las condiciones (los contratos) y otros eventos (riesgos acaecidos, como los mencionados en la política contable de Cuentas por Cobrar), dependerá de los procedimientos administrativos internos, de los flujogramas y organización administrativa.

2.8 Organización Administrativa: Este manual no se refiere a temas administrativos o de organización.

3. DECLARACIÓN DE POLÍTICA DE CALIDAD DE LA INFORMACIÓN CONTABLE Y FINANCIERA

Se garantiza razonablemente que la información reportada en los Estados Financieros de Propósito General es útil para la toma de decisiones económicas puesto que representa razonablemente la realidad en todos sus aspectos materiales.

4. CRITERIOS DE RECONOCIMIENTO

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los Estados Financieros de Propósito General son los que se expiden para usuarios externos que no están en condiciones de solicitar información específica. Los Estados Financieros elaborados mediante estas políticas tendrán efectos comerciales tales como la determinación de los excedentes y para todos los fines legales, excepto para fines fiscales.

Las prácticas contables establecidas en este Manual serán la base para el reconocimiento y medición de los elementos de los Estados Financieros de Propósito General. Los elementos de los estados financieros son activos, pasivos, patrimonio, ingresos y gastos. Estos elementos deben representar fielmente, en todos sus aspectos materiales las transacciones, las condiciones (los contratos) y otros eventos (tales como los riesgos mencionados en la política contable de Cuentas por Cobrar, así como el fiel cumplimiento de las leyes para la administración exclusiva de las cajas de compensación familiar de los Fondos de Ley).

El reconocimiento es la inclusión de una determinada partida (tal como “efectivo”, “Propiedades, Planta y Equipo”, “Cuentas por Pagar”, etc.) en los totales del Balance (Estado de Situación Financiera) y en el Estado de Resultados, mediante su descripción con palabras y una cantidad monetaria.

Para que una partida pueda ser reconocida se requiere que cumpla las siguientes condiciones explicadas en este Manual:


- Que cumpla la definición de activo, pasivo, patrimonio, ingreso o gasto establecidos en los numerales 4.1 al 4.5 de este Manual.
- Que sea probable que lleguen beneficios económicos futuros (activos e ingresos) o que salgan de ésta (pasivos y gastos), y
- Que exista medición fiable, es decir cuando tenga un costo o valor que se pueda medir fiablemente.

Las partidas que cumplen los anteriores criterios de reconocimiento deben incluirse en el Estado de Situación Financiera y en el Estado de Resultados. La falta de reconocimiento no se puede rectificar revelando las políticas contables seguidas, ni tampoco a través de notas, “cuentas de orden”, “cuentas contingentes” u otro material explicativo.

A. IMPORTANCIA RELATIVA O MATERIALIDAD

La información se considerará material y relevante siempre que, en caso de omisión o yerro, pueda influir en las decisiones económicas que los usuarios tomen a partir de los estados financieros.

La materialidad o importancia relativa se encuentra orientada hacia lo que es importante dependiendo de las circunstancias, la Caja y los actores, en términos de la preparación e interpretación de los estados financieros, de acuerdo a las características cualitativas de la información determinadas en la sección 2 del MTNF2.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Para la preparación de los estados financieros, la administración debe usar el juicio profesional¹, no solo para decidir si incluir o excluir información en los estados financieros, sino también para considerar cómo debe presentarse o revelarse la información en los mismos. La materialidad para los estados financieros en su conjunto se considerará material al formarse una opinión sobre si los estados financieros o ejecución del presupuesto, se encuentran libres o no de incorrección material, debido a fraude o error.

Para la selección de la base para la materialización individual de partidas, se estima su materialidad el 0,5% de la subcuenta que afecta el posible reconocimiento contable. El alcance de ajuste es utilizado para todas las cifras de los estados financieros (activos, pasivos, patrimonio, ingresos o gastos) individualmente.

¹ El juicio profesional debe ser soportado por el conocimiento que se posee del control, debido a que la estimación del nivel de materialidad requiere de este buen juicio y de tener en cuenta consideraciones tanto cuantitativas como cualitativas de la información obtenida en las transacciones realizadas durante el ejercicio contable, las cuales debieron haber cumplido con todos los controles generales y de operación establecidos en el manual de procedimientos o gestión de calidad

Tabla de Materialidad general para las decisiones administrativas

El párrafo 8.6 del MTNF² sobre estimación sobre juicios diferentes a estimaciones al aplicar las políticas contables y que puedan tener efecto más significativo sobre los importes reconocidos en los estados financieros, determinando según lo establecido en el párrafo 2.6 del MTNF² en cuanto a la materialidad (o importancia relativa) dependiendo de la magnitud y la naturaleza de la omisión o inexactitud juzgada en función de las circunstancias particulares en que se hayan producido.

Para las decisiones anteriores, la administración utilizará como valor material para realizar la reexpresión de los Estados Financieros de la vigencia anterior el 0,5% del total de los activos del año que se desea reexpresar.

B. Definición de los elementos de los estados financieros


La primera condición para el reconocimiento de una partida es que cumpla con la definición de los elementos de los estados financieros.

Los elementos de los estados financieros relacionados directamente con la medida de la situación financiera son los activos, los pasivos y el patrimonio.

4.1 Activos

Sólo se reconocerán como “activos” los “hechos pasados” que generen “recursos controlados” y de los cuales sea probable que se obtendrán “beneficios económicos futuros” derivados de su uso o venta.

4.1.1. Hechos Pasados

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Quando se haya consumido un bien o un servicio y el beneficiario del pago haya reconocido ya un ingreso, se reconocerá un gasto del período en que se incurre.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.1.1.1. No se reconocerán “activos diferidos”. Conceptos tales como impuesto predial, gastos de "investigación", capacitaciones, preoperativos, honorarios, gastos por mantenimientos, gastos de estampillas, otros impuestos y contribuciones, entre otros, se reconocerán como gastos del período y no como activos diferidos.

Para fines contables, no aplicará la noción comúnmente referida como “relación de causalidad” o “proceso de correlación”, es decir que los gastos incurridos en un periodo se reconocerán como tal, sin diferirse, aunque aún no se estén generando ingresos relacionados.

4.1.1.2. No se reconocerán Intangibles formados. Las plusvalías internas, tales como Good Will, Know How, marcas, patentes, entre otros, no se reconocerán como activos, aunque estén valorados y/o registrados legalmente. Estos conceptos se consideran recursos consumidos en períodos anteriores y por lo tanto no se reconocerán como intangibles. Sólo se reconocerán intangibles que hayan sido adquiridos a terceros. En ese caso, se reconocerán por su costo, entendido como tal el valor efectivamente pagado.

4.1.1.3. Intención de la Gerencia: No se tendrá en cuenta la intención de la gerencia para determinar si un desembolso es activo o gasto. Esto porque se podría argumentar que cualquier gasto incurrido se realiza con la intención de generar ingresos en el futuro, justificando así el reconocimiento de “activos diferidos” no permitidos en los estándares internacionales.


4.1.2. Recursos Controlados

El control es esencial para definir la condición de Activo de un bien; se tiene control cuando son asumidos tanto los riesgos como las ventajas del bien en tiempo presente. Tener el control es poder decidir su propósito y usarlo e impedir sea utilizado por terceros porque se tiene el control o dominio.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.1.2.1. Identificabilidad Comercial o de Uso: Se reconocerán como activos (tangibles o intangibles) los bienes que tengan “Identificabilidad Comercial o de Uso”, es decir, cuando puedan venderse, transferirse, arrendarse, darse en explotación o usarse tales como:

- I. Activos intangibles: aquellos que no tienen apariencia física, tales como software, marcas, patentes, derechos deportivos, licencias para porte y tenencia de armas, derechos de acceso tales como el pago inicial para acceder a clubes sociales, entre otros.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Solamente se reconocerá como activo el software o las actualizaciones (update) que se consideren importantes, de acuerdo con la política de intangibles. El software y otros intangibles que no se consideren importantes, en cada caso, se reconocerán como gastos del período en que se incurran.

II. **Activos tangibles:** aquellos que tienen apariencia física, tales como Propiedades, Planta y Equipo e inventarios.

Las mejoras, remodelaciones y construcciones en propiedades ajenas se reconocerán como Propiedades, Planta y Equipo y se depreciarán por el término del contrato de arrendamiento o por sus renovaciones esperadas razonablemente.

La sustitución de partes de una propiedad planta y equipo, las mejoras, remodelaciones y similares se reconocerán como componentes en la cuenta de construcciones, con independencia de si estos se realizan en bienes propios o ajenos. No obstante, cuando estos eventos sean inmateriales se podrán reconocer como gastos, de conformidad con la política contable de Propiedades, Planta y Equipo.


Se reconocerán como “inventarios” para consumo interno los elementos que se deseen controlar y que duren menos de un año tales como papelería para varios períodos, elementos de aseo y cafetería, entre otros, salvo que deban contabilizarse como gastos por considerarse inmateriales, según se evalúe en cada caso. En ningún caso se reconocerán estos elementos como “activos diferidos”.

4.1.2.2 Identificabilidad Contractual: Se reconocerán como cuentas por cobrar los pagos en efectivo que tengan “Identificabilidad Contractual”, es decir que se den en virtud de un contrato (verbal o escrito), siempre que no se haya recibido aún el bien o el servicio y que se espere razonablemente que el beneficiario del pago lo haya reconocido como un pasivo.

Se podrán reconocer también como cuentas por cobrar los “Pagos Anticipados” tales como retenciones en la fuente, anticipos de nómina, anticipos para adquirir inventarios o Propiedades, planta y Equipo y los avances efectuados, entre otros. Estos pagos anticipados no se amortizan, sino que se contabilizarán como gasto o como mayor valor de un activo en el momento en el cual se legalicen o cuando se venza el término que los origina (como en el caso de las retenciones en la fuente).

Se presentarán por separado dentro del activo corriente o no corriente, los gastos pagados por anticipado tales como arrendamientos pagados por anticipado, contratos de publicidad no prestados aún, suscripciones, honorarios, intereses pagados por anticipado, pólizas de seguros y otros gastos pagados sin que se haya recibido aún el servicio. Estos gastos pagados por anticipado se deberán amortizar por el término del respectivo contrato que los origina

4.1.3. Entrada de Beneficios Económicos Futuros

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Sólo se reconocerán como activos los bienes respecto a los cuales pueda probarse que se convertirán en efectivo vía uso o vía venta.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.1.3.1. Bienes no usados: Los bienes no usados y los bienes arrendados se reconocerán como activos y se clasificarán como Propiedades de Inversión, sean estos muebles o inmuebles.

4.1.3.2 Activos contingentes: No se reconocerán como activos contingentes. Las demandas a favor no se reconocerán, aunque exista probabilidad superior al 50% de recibir el correspondiente valor y aunque haya garantías reales o personales constituida a favor de la parte demandante.

Cuando ocurra un siniestro los bienes asegurados se darán de baja contra un gasto y no contra una cuenta por cobrar a la aseguradora. Las cuentas por cobrar a la aseguradora se reconocerán con un crédito al ingreso, únicamente en el momento en el cual se tenga la confirmación por parte del responsable de pagar la indemnización.

4.2. Pasivos

Sólo se reconocerán como pasivos los “hechos pasados” que generen “obligaciones presentes” y respecto a las cuales se pueda probar que existirá una “salida de beneficios económicos futuros”.


4.2.1. Hechos pasados

Sólo se reconoce un pasivo cuando se haya recibido un bien o un servicio. En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.2.1.1 No se reconocerán provisiones para gastos en los que sea necesario incurrir para funcionar en el futuro ni por contratos firmados y sin ejecutar. Los únicos pasivos reconocidos en el estado de situación financiera serán aquellos que existan al final del período sobre el que se informa que realmente se adeuden.

Los costos y gastos por pagar que se adeuden al final del período porque realmente se hayan recibido bienes o servicios, y de los que no se haya recibido una factura (o documento equivalente), se reconocerán como **obligaciones Acumuladas en el respectivo pasivo** y no como “provisiones”. Las prestaciones sociales se reconocerán como obligaciones laborales en la cuenta “Beneficios a los Empleados a corto plazo” y no como provisiones.

4.2.1.2. No se reconocerán pasivos (ni provisiones) con la sola recepción de facturas, órdenes de pedido o con otros documentos, pues deberá garantizarse razonablemente la real recepción previa de los bienes o servicios de que se trate.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.2.1.3. El efectivo recibido para entregar bienes o prestar servicios específicos en el futuro se reconocerá como pasivo. Estos valores sólo se reconocerán como ingresos cuando exista el hecho pasado, es decir, cuando se haya entregado el bien o prestado el servicio relacionado.

4.2.1.4. Según la ley 1797 de 2016 artículo 19 Parágrafo 1º “Los recursos recaudados por las Cajas de Compensación Familiar, por concepto de la prestación social Subsidio Familiar, se contabilizarán como ingresos, sin perjuicio de la destinación específica que define la ley para esos recursos”, después de que se realice la distribución de ley. Se reconocerán como pasivos con cargo a la cuenta de gastos transferencias y apropiaciones de ley, los fondos de ley correspondientes que resulten de esa distribución.

4.2.1.5. Las transferencias y apropiaciones de Ley derivadas de los ingresos por aportes del 4% que son reconocidas como gastos, tendrán como contrapartida un reconocimiento como pasivo.

4.2.2 Obligaciones presentes

Sólo se reconoce un pasivo cuando exista un tercero real al que se le adeuda en la fecha del cierre contable.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.2.2.1. El reconocimiento de un pasivo sólo se efectuará cuando exista un tercero con un derecho de cobro en la misma fecha y que dicho derecho de cobro se haya originado en la recepción real de un bien o un servicio.


4.2.2.2. No se reconocerán como pasivos las consignaciones sin identificar que provengan en gran medida de recaudos de cartera. Estas se presentarán como menor valor de las cuentas por cobrar, como lo determina la política de “Efectivo y Equivalentes al Efectivo”. Las consignaciones por identificar sólo se reconocerán como pasivos cuando se considere que provienen realmente conceptos que impliquen pagos posteriores, tales como las consignaciones en recaudos para terceros y cuando se tengan indicios de que tales consignaciones fueron recibidas de otras cajas de compensación familiar, por lo cual deberán ser objeto de devolución posterior.

4.2.2.3. Las consignaciones por ingresos de aportes del 4% correspondiente a empresas no afiliadas no serán reconocidas como ingresos sino a partir del 5º año, según las normas vigentes de la SSF.

4.2.2.4. Según lo establecido en el parágrafo primero del artículo 19 de la Ley 1797 de 2012, como se indicó el punto 4.2.1.4, los aportes del 4% se reconocerán como ingresos de la Corporación. No obstante, si se reciben aportes del 4% pagados por anticipado, ellos se reconocerán como ingresos recibidos por anticipado y se causarán en los ingresos del período a que correspondan.

4.2.3 Salida de Beneficios Económicos Futuros

Sólo se reconocerán pasivos cuando cumplan las demás condiciones y cuando sea probable (se puede probar) en más del 50% que en efecto se realizará un desembolso.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.2.3.1. Pasivos contingentes: No se reconocerán pasivos contingentes.

Las demandas en contra no se podrán reconocer como pasivos, salvo cuando se pueda demostrar que realmente existe un pasivo, para lo cual procederá de la siguiente manera:

- Los criterios sobre los que se soportan los conceptos jurídicos para definir si se realiza la provisión, estarán fundamentados por: fortaleza de la defensa, fortaleza probatoria, riesgos procesales, nivel jurisprudencial, probabilidad de condena.
- Se evaluará jurídicamente el estado de los procesos legales en contra, al menos en la fecha del cierre anual.
- Cuando exista concepto jurídico según el cual la probabilidad de un fallo en contra sea remota, los procesos legales en contra no se reconocerán ni se revelarán
- Cuando exista concepto jurídico según el cual la probabilidad de pérdida sea inferior al 50%, no se reconocerán provisiones, pero se presentarán las notas a que se refiere la Política de Revelaciones.
- Cuando exista un concepto del estado del proceso en la que se indique que la probabilidad de perder es superior al 50% o cuando exista un fallo en contra en primera instancia, se reconocerá una “provisión” por el valor esperado del desembolso. El valor estimado del desembolso será aquel que determine un abogado interno o externo, según la evaluación del estado del proceso. Para este fin, no se restarán los valores que correspondan a pólizas de seguros a favor, pues estas sólo se reconocen, como cuentas por cobrar y como ingresos, cuando la respectiva aseguradora determine por escrito el valor cubierto.

4.3 Patrimonio


Es la parte residual de los activos, una vez deducidos todos sus pasivos. En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.3.1 Reconocimientos contables directamente en el Patrimonio.

No se harán reconocimientos contables directamente en el patrimonio, salvo los relacionados con el traslado de los resultados del período, las reservas patrimoniales (legales, estatutarias u ocasionales), la destinación de remanentes y los ajustes de mantenimiento de capital denominados “Otro Resultado Integral”, según se establezca en la respectiva política contable específica.

4.3.2 Cambios de políticas

Los cambios de políticas contables y los ajustes de ejercicios anteriores se ajustarán directamente en el patrimonio contra la cuenta de remanentes o pérdidas acumuladas cuando su reconocimiento sea material o relevante.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.3.3 Reconocimiento de los elementos del Rendimiento Financiero

Los elementos de los estados financieros relacionados directamente con la medida del rendimiento financiero son los ingresos y los gastos.

4.4 Ingresos

Se reconocerán como ingresos los incrementos en los beneficios económicos, producidos a lo largo del período contable, en forma de entradas o incrementos de valor de los activos, o bien como decrementos de los pasivos, que dan como resultado aumentos del patrimonio.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.4.1 Recursos recibidos para prestar un servicio en el futuro.

Los recursos recibidos para prestar un servicio en el futuro no se reconocerán, al cierre, como ingresos, sino como pasivos, excepto lo determinado por ley de aportes recibidos de empresas afiliadas del 4% serán considerados como ingresos (Ley 1797/16 art'19 Parágrafo 1°).

4.4.2 Reconocimiento Ingresos.

Sólo se reconocerán ingresos cuando se hayan entregado las mercancías o los servicios y se hayan transferido todos los riesgos al cliente.

En concordancia, sólo se reconocerán cuentas por cobrar en el servicio de educación en la medida en la cual el estudiante reciba los respectivos servicios. Los pagos recibidos por anticipado (por concepto de la matrícula, entre otros) se reconocerán como pasivos hasta el momento en el cual se haya prestado el servicio.


4.4.3 Ingresos de cuentas por cobrar.

No se reconocerán ingresos ni cuentas por cobrar con la sola emisión de facturas, órdenes de pedido u otros documentos, pues deberá garantizarse razonablemente la real entrega previa de los bienes o servicios de que se trate.

4.4.4 Descuentos Condicionados.

No se reconocerán como ingresos los descuentos condicionados originados en la compra de inventarios. A su vez, sólo reconocerá como gastos los descuentos concedidos cuando el cliente se los haya tomado mediante un pago inferior al de la factura (y no antes).

Los servicios de salud prestados se reconocerán como cuentas por cobrar aunque no se haya emitido la respectiva factura, según el avance de obra medido por los servicios ya prestados y los márgenes previamente negociados y, como contrapartida, se reconocerán los respectivos ingresos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

No se reconocerán pasivos con la sola recepción de facturas, órdenes de pedido o con otros documentos, pues deberá garantizarse razonablemente la real recepción previa de los bienes o servicios de que se trate.

4.4.5 Recursos por prestación servicio social

Los recursos recaudados por COMFANORTE por concepto de la prestación social subsidio familiar, se contabilizará como ingreso, sin perjuicio de la destinación específica que define la ley para estos recursos en concordancia con el parágrafo 1 del artículo 19 de la Ley 1797 de 2016.

4.5. Gastos

Se reconocerán como gastos los decrementos en los beneficios económicos, generados a lo largo del período contable, en forma de salidas o disminuciones del valor de los activos, o bien por la generación o aumento de los pasivos, que dan como resultado decrementos en el patrimonio.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

4.5.1 Reconocimiento Gastos

No se reconocerán gastos ni pasivos con la sola recepción de facturas, órdenes de pedido u otros documentos, pues deberá garantizarse razonablemente que realmente se recibieron los bienes o servicios de que se trate.

4.5.2 Transferencias y apropiaciones de Ley

Las transferencias y apropiaciones de Ley derivadas de los ingresos por aportes del 4% se reconocerán como gastos


Probabilidad de beneficios económicos futuros

La segunda condición para el reconocimiento de una partida es que cumpla con el criterio de “Probabilidad de beneficios económicos futuros”.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:

1. Todos los bienes poseídos, incluyendo los de uso administrativo, se reconocerán como activos dado que son recursos controlados, originados en hechos pasados que contribuyen a generar beneficios económicos en el futuro. Sin embargo, la medición posterior de todos los activos implica el cálculo de los deterioros de valor y las depreciaciones a que haya lugar, como lo indica este Manual.

2. Todos los pasivos deben ser reconocidos en los estados financieros puesto que implican probables salidas de beneficios en el futuro. Sin embargo, no se podrán adelantar gastos y pasivos mediante provisiones ni podrá reconocer gastos para operar en el futuro, tal y como lo indica el apartado sobre “pasivos”.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.6. Excepciones al reconocimiento de ingresos y gastos

Aunque un ingreso se debe reconocer cuando se aumenta un activo o se reduce un pasivo, y aunque un gasto se debe reconocer cuando se reduce un activo o se aumenta un pasivo, existen casos en los cuales no se deben reconocer ingresos ni gastos, aunque varíen los activos o los pasivos.

Las excepciones al reconocimiento de activos y pasivos son únicamente las siguientes:

4.6.1 Ajustes por Mantenimiento del Capital

Si por alguna razón legal o por decisión de la administración se revalúan o se re expresan activos o pasivos, estos incrementos o decrementos afectarán el patrimonio, sin afectar los resultados del período. Las partidas que aumentan activos o reducen pasivos y cuya contrapartida se reconocen en el patrimonio, son:

Modelo del costo

Una entidad medirá un elemento de propiedades, planta y equipo tras su reconocimiento inicial al costo menos la depreciación acumulada y cualesquiera pérdidas por deterioro del valor acumuladas.

4.6.2 Modelo de revaluación de propiedades, planta y equipo


Una entidad medirá un elemento de propiedades, planta y equipo cuyo valor razonable pueda medirse con fiabilidad por su valor revaluado, que es su valor razonable, en el momento de la revaluación, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor posteriores. Las revaluaciones se harán con suficiente regularidad, para asegurar que el importe en libros, en todo momento, no difiera significativamente del que podría determinarse utilizando el valor razonable al final del periodo sobre el que se informa. Si se revalúa un elemento de propiedades, planta y equipo, se revaluarán también todos los elementos que pertenezcan a la misma clase de activos.

Si se incrementa el importe en libros de un activo como consecuencia de una revaluación, este aumento se reconocerá directamente en otro resultado integral y se acumulará en el patrimonio, bajo el encabezamiento de superávit de revaluación. Sin embargo, si ese incremento sea una reversión de un decremento por revaluación del mismo activo reconocido anteriormente en el resultado del periodo, se reconocerá en el resultado del periodo.

La disminución de una revaluación se reconocerá en otro resultado integral en la medida en que existiera saldo acreedor en el superávit de revaluación en relación con ese activo.

4.6.3. Los Hechos Posteriores al Cierre, Cambios de Políticas Contables y Errores”

Si después de la fecha del cierre del periodo contable llegan facturas o se conoce la existencia de hechos ocurridos en el período objeto de cierre, se harán los respectivos ajustes antes de la autorización de los

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

estados financieros y de su presentación para aprobación. Si ya se habían presentado estados financieros, se entenderá que existe un error.

El efecto de la corrección de un error de períodos anteriores, no se incluirá en el resultado del período en el que se descubra el error, sino en una cuenta separada en el patrimonio.

Los errores y los cambios de políticas contables implicarán la reexpresión de los estados financieros y demás información presentada, como resúmenes históricos de datos financieros e informes emitidos al público (como el que se refiere al informe de gestión o comentario de la gerencia sobre estados financieros).

La Corporación considerará como valor material o tasa máxima de error de un 0,5% del saldo de cada subcuenta de ingresos y gastos a ajustarse en el patrimonio errores de periodos anteriores. Para efectos de re-expresión, se considerará material el conjunto de partidas ajustadas, considerándose su materialidad para la reexpresión la cuantificación del conjunto medido, considerándose material, el valor superior a la tabla de materialidad que se calculará conforme al numeral 4. RECONOCIMIENTO.

5. MEDICIÓN FIABLE

La tercera condición para el reconocimiento de una partida es que cumpla con el criterio de “fiabilidad en la medición”. La medición consiste en determinar los valores monetarios por los cuales se reconocen los elementos de los estados financieros, para su inclusión en el Estado de Situación Financiera y en el Estado de Resultados.

Las bases o métodos de medición establecidos en este Manual son:

5.1 Costo Histórico

Es el valor de efectivo o equivalentes al efectivo pagados o valor inicial de adquisición o construcción de un bien o servicio. En el caso de los pasivos, es el valor inicial de los bienes o servicios recibidos a créditos, determinado en la factura o contrato.


5.2 Costo Corriente

Es el costo que debería pagarse para adquirir el mismo activo u otro equivalente en las condiciones y en el estado actual o el valor en efectivo o sus equivalentes que se precisaría para liquidar la obligación en el momento actual, sin descontarlo a valor presente.

5.3 Valor Realizable

Es el precio que sería recibido por vender un activo o pagado por transferir un pasivo en una transacción ordenada entre participantes del mercado en la fecha de la medición.

5.4 Valor Presente

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Es el valor de un activo descontando las entradas de efectivo netas futuras que se espera que genere la partida en el curso normal de la operación, o el valor de un pasivo descontando las salidas de efectivo netas futuras que se espera pagar en el curso normal de la operación.

5.5 Valor razonable

Una entidad utilizará la jerarquía siguiente para estimar el valor razonable de un activo:


- a) La mejor evidencia del valor razonable es un precio cotizado para un activo idéntico (o un activo similar) en un mercado activo. Éste suele ser el precio comprador actual.
- b) Cuando no están disponibles precios cotizados, el precio en un acuerdo de venta vinculante o en una transacción reciente para un activo idéntico (o activo similar) en condiciones de independencia mutua entre partes interesadas y debidamente informadas proporciona evidencia del valor razonable. Sin embargo, este precio puede no ser una buena estimación del valor razonable si ha habido cambios significativos en las circunstancias económicas o un periodo de tiempo significativo entre la fecha del acuerdo de venta vinculante, o la transacción, y la fecha de medición. Si la entidad puede demostrar que el último precio de transacción no es un buen estimador del valor razonable (por ejemplo, porque refleja el importe que una entidad recibiría o pagaría en una transacción forzada, liquidación involuntaria o una venta urgente), después ese precio se ajusta.
- c) Si el mercado para el activo no está activo y cualquier acuerdo de venta vinculante o las transacciones recientes de un activo idéntico (o un activo similar) por sí solas no constituyen una buena estimación del valor razonable, una entidad estimará el valor razonable utilizando otra técnica de valoración. El objetivo de utilizar una técnica de valoración es estimar el precio de transacción que se habría alcanzado en la fecha de medición en un intercambio entre partes que actúen en condiciones de independencia mutua, motivado por contraprestaciones normales del negocio.

Las técnicas de valoración se pueden consultar en el anexo 2 del MTNF2 párrafos 11.28 y 11.29, y en cuanto a la forma de medición de un mercado no activo en los párrafos 11.30 a 11.32.

En cuanto a la fiabilidad de la medición, se aplicarán las siguientes directrices:

- i. Se deberá usar el Costo Histórico en la medición inicial de todos sus activos y pasivos, excepto si se determina otra cosa en una "Política Contable Específica" que sea aprobada internamente o en alguna norma que sea de obligatorio cumplimiento.
- ii. No se reconocerán como activos los bienes recibidos sin costo de adquisición tales como las mercancías en consignación, bienes usados que sean propiedad de terceros, comodatos y bienes administrados, salvo que así se lo ordene alguna autoridad.
- iii. Sólo se reconocerán bienes sin costo de adquisición cuando hayan sido recibidos mediante subvenciones tales como el efectivo recibido mediante convenios y las donaciones.

En cuanto a las donaciones se seguirán las siguientes reglas:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Las donaciones destinadas a financiar gastos del mismo período se reconocerán como ingresos.
 - Las donaciones de bienes de larga duración se reconocerán como un mayor valor del patrimonio.
- iv. Sólo se reconocerán como activos los bienes sobre los cuales se tenga la propiedad legal. No obstante, los bienes adquiridos en arrendamiento financiero se reconocerán como activos, aunque no exista transferencia legal de la propiedad.
 - v. Se deberá usar el Costo Corriente en la medición posterior de todos los pasivos, es decir que éstos se mantendrán por el valor que se precisaría para liquidar la obligación en el momento actual, sin descontarlo a valor presente, excepto si se determina otra cosa en una "Política Contable Específica" que sea aprobada internamente o en alguna norma que sea de obligatorio cumplimiento
 - vi. En la medición posterior de los activos se deberá usar el Costo Histórico menos la depreciación acumulada y los deterioros de valor. También se podrá usar el Costo Corriente, el Valor Realizable o el Valor Presente, según se estipula en el apartado "Políticas Contables Específicas" de este Manual.

6. HIPÓTESIS DE NEGOCIO EN MARCHA

Al preparar los estados financieros, se supondrá que se continuará en funcionamiento en el futuro. Si se inicia un proceso de liquidación, los estados financieros deben prepararse sobre la base de medición del Costo Corriente, es decir que se medirán por el valor esperado de venta.


Teniendo en cuenta que COMFANORTE tiene segmentos de negocios, el hecho que se liquiden independientemente, no afectaría la hipótesis del negocio en marcha porque su actividad principal de administrar los aportes parafiscales del 4% sigue vigente.

7. EQUILIBRIO ENTRE COSTO Y BENEFICIO

Las políticas contables establecidas en este Manual deben aplicarse manteniendo la relación costo beneficio. Los beneficios derivados de la información deben exceder a los costos de suministrarla. Una información no se considera de beneficio para un usuario en particular, sino para una amplia gama de usuarios externos.

8. ESFUERZO Y COSTO DESPROPORCIONADO

La consideración de si la obtención o determinación de la información necesaria para cumplir con un requerimiento involucraría esfuerzo o costo desproporcionado depende de las circunstancias específicas de la entidad y del juicio de la gerencia de los costos y beneficios de la aplicación de ese requerimiento. Este juicio requiere la consideración de la forma en que puedan verse afectadas las decisiones económicas de los que esperan usar los estados financieros por no disponer de esa información. La aplicación de un requerimiento involucraría esfuerzo o costo desproporcionado por parte de una PYME, si el incremento de costo (por ejemplo, honorarios de tasadores) o esfuerzo adicional (por ejemplo, esfuerzos de los empleados) superan sustancialmente los beneficios que recibirían de tener esa información quienes esperan usar los

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

estados financieros de las PYMES. Una evaluación del esfuerzo o costo desproporcionado por parte de una PYME de acuerdo con esta Norma constituiría habitualmente un obstáculo menor que una evaluación del esfuerzo o costo desproporcionado.

La evaluación de si un requerimiento involucraría esfuerzo o costo desproporcionado en el reconocimiento inicial en los estados financieros, por ejemplo, en la fecha de la transacción, debe basarse en información sobre los costos y beneficios del requerimiento en el momento del reconocimiento inicial. Si la exención por esfuerzo o costo desproporcionado también se aplica a mediciones posteriores al reconocimiento inicial, por ejemplo, la medición posterior de una partida, deberá realizarse una nueva evaluación del esfuerzo o costo desproporcionado en esa fecha posterior, sobre la base de la información disponible en dicha fecha.

9. PERÍODO CONTABLE

El período contable se entenderá de un año. Por esta razón la medición posterior se refiere al saldo de las cuentas a diciembre 31 del respectivo año. No obstante, cuando deba realizar reportes contables en períodos intermedios, cumplirá con las políticas contables establecidas para el reporte anual de estados financieros, sin que sea necesario hacer cierres contables de las cuentas de resultados.

10. POLÍTICAS CONTABLES ESPECÍFICAS

Las Políticas Contables Específicas se refieren a las principales partidas del Estado de Situación Financiera y del Estado de Resultados. Las siguientes políticas contables señalan la respectiva partida, los objetivos, el alcance y las directrices de reconocimiento, medición inicial y medición posterior.

11. POLÍTICA DE EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO

11.1 Objetivo


Realizar las actividades que se consideren necesarias para que al final del período contable coincida:

1. El saldo contable de caja con valores realmente contenidos en monedas y billetes.
2. El saldo contable de la cuenta de bancos con los extractos bancarios, de manera que se contabilicen todas las conciliaciones bancarias al final del período.
3. El saldo contable de los equivalentes de efectivo con los extractos o certificaciones emitidos por las entidades que los administran.

11.2 Alcance

Esta política es de aplicación al efectivo originado en los ingresos de actividades ordinarias, en otros ingresos y en los préstamos bancarios obtenidos.

También será de aplicación a:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- A. Los “equivalentes al efectivo”.
- B. El efectivo restringido por limitaciones para su disponibilidad en virtud a disposiciones legales o contractuales.
- C. El efectivo obtenido en la administración de recursos de terceros.

11.3 Directrices

11.3.1 Reconocimiento

- a) Se reconoce como efectivo en caja el valor contenido en monedas y billetes mantenidos en cajas generales, cajas menores, fondos y bases, entre otros.
- b) Se reconoce como bancos el efectivo mantenido en instituciones financieras debidamente autorizadas.
- c) Se reconocen como “Equivalentes al Efectivo” las inversiones a corto plazo de gran liquidez, adquiridos con la intención de realizar pagos a terceros y otras estrategias de liquidez, que sean fácilmente convertibles en efectivo, que estén sujetos a un riesgo poco significativo de cambios en su valor, que estén a la vista y que se pueden realizar en un plazo inferior a tres meses, tales como los valores depositados en entidades fiduciarias (fiducias de administración y pagos) o a intermediarios de valores que administran recursos destinados al pago de proveedores, así como las carteras colectivas abiertas y fondos de inversión.

Los “Equivalentes al Efectivo” no incluirán los CDT’s a tres meses o menos; estos se clasificarán como inversiones “Al Vencimiento” y se medirán por su costo amortizado, según la política contable de “Instrumentos Financieros”.

Las cuentas bancarias y demás depósitos en efectivo sobre los que existan embargos y otras restricciones se revelará por separado, según la política de revelaciones.

11.4 Medición inicial


En el momento de su reconocimiento, el efectivo y sus equivalentes se medirán así:

1. La caja se medirá por valores contenidos en monedas y billetes contenidos en la caja o por los valores certificados por las transportadoras de valores.
2. Los saldos en bancos y en otras entidades que administren equivalentes al efectivo se medirán por los valores depositados en los bancos y entidades financieras que los administran.

11.5 Medición posterior

Al menos al final del período, el efectivo y sus equivalentes se medirán de la siguiente manera:

11.5.1 Caja

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La caja se medirá por el valor realmente contenido en monedas y billetes. En ese sentido, se aplicarán los siguientes criterios:


- a) Los cheques recibidos que al final del período no se hayan convertido en efectivo real no se reconocerán como caja. Si previamente se habían contabilizado como caja, se deberá acreditar esa cuenta contra un débito en las “cuentas por cobrar”, en el mismo concepto que se pretendía pagar y con el respectivo tercero. Estas “cuentas por cobrar” se darán de baja únicamente cuando los cheques recibidos y otros medios de pago sean efectivamente abonados en las cuentas bancarias, según conste en el correspondiente extracto físico o electrónico. Estas cuentas por cobrar deberán tener seguimiento y control de acuerdo con la “Política de Cuentas a Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar”.
- b) Los faltantes de caja se reconocerán como pérdidas si se consideran irrecuperables o como cuentas por cobrar si se determina un responsable contingente. Los sobrantes se reconocerán como ingresos o como pasivos si se determina una obligación real y un tercero a quien deba efectuarse la devolución, según el análisis de cada caso.
- c) Las cajas menores no serán un “fondo fijo”, es decir que, si al final del periodo no han sido reembolsadas, se deberán reconocer los recibos y otros documentos con un débito en los gastos (o en otras cuentas por cobrar, si es del caso) y con un crédito en la cuenta de caja menor, de manera que el saldo corresponda con el valor real de monedas y billetes. Los gastos no se reconocerán como un pasivo contra quien administra la caja menor, puesto que no se cumple dicha definición. Los reembolsos se reconocerán con un débito en la caja menor y un crédito en la cuenta de bancos o de otras cuentas de caja, según corresponda. Las cajas menores que se reembolsen al final del periodo se podrán mantener como un “fondo fijo”, pues en ese caso el reembolso se reconoce con un débito en los gastos y un crédito a la cuenta de bancos o de otras cuentas de caja, según corresponda, sin afectar la cuenta de caja menor.

11.5.2 Bancos

Los saldos contables de todas las partidas bancarias deberán coincidir con el extracto bancario al final de cada período. Por lo tanto, todas las diferencias originadas en las conciliaciones bancarias se reconocerán como cuentas por cobrar, cuentas por pagar, ingresos o gastos, según corresponda. No podrán existir partidas conciliatorias sin registrar al final del período.


En ese sentido, se aplicarán los siguientes criterios:

- a) Los cheques girados (entregados o no) que al final del mes de diciembre no hayan sido cobrados se deberán reversar contabilizando un mayor valor de la respectiva cuenta bancaria (débito) y un crédito en el correspondiente pasivo. De esta manera los cheques girados (entregados o no) que no hayan sido cobrados al final del mes que se informa (diciembre) no deberán reducir la cuenta bancaria ni

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

el pasivo. El pasivo se debe revisar periódicamente para darse de baja cuando los cheques hayan sido efectivamente cobrados en la entidad financiera o cuando hayan prescrito legalmente las obligaciones, caso en el cual estos pasivos se reconocerán como ingresos.

- b) Se procurará no emitir cheques y en su lugar realizará los pagos con mecanismos como las transferencias electrónicas, dispersión de pagos o depósito en tarjetas bancarias de los beneficiarios.
- c) No se presentarán cuentas bancarias con saldos negativos tales como sobregiros contables. Cuando existan sobregiros financieros, es decir, cuando realmente se deba a una entidad financiera, se reconocerán como pasivos.
- d) Los rendimientos y los gastos financieros se reconocerán en resultados del período en el que se recibe el extracto, así como los gastos por comisiones y otros cargos cobrados por la entidad financiera. Los rendimientos generados por los recursos correspondientes a los fondos de ley se reconocerán como un mayor valor de cada fondo.
- e) Las consignaciones por identificar que aparecen en los extractos y que no hayan sido contabilizadas al final del mes, se deberán reconocer como mayor valor de los bancos con independencia de su antigüedad. La contrapartida crédito será una cuenta que reduzca, de manera general, el saldo de las cuentas por cobrar, siempre que se originen principalmente en recaudos a clientes.
- f) Cuando se determine que las consignaciones se originen en recaudos que deban pagarse realmente a terceros, se reconocerán como un pasivo.
- g) Cuando el origen de las consignaciones sin identificar sea mixto, se reconocerán como mayor valor de la respectiva cuenta bancaria y como menor valor de la cuenta por cobrar o como un pasivo según el origen que se considere de mayor peso.
- h) Las consignaciones sin identificar se reconocerán como un ingreso únicamente cuando legalmente prescriban o cuando exista certeza razonable de su origen en ventas o prestación de servicios acaecidos en períodos anteriores.
- i) Las consignaciones registradas contablemente, pero que no hayan sido abonadas por el banco, se deben reconocer como menor valor del saldo contable en bancos. La contrapartida débito será una cuenta por cobrar a la entidad financiera o quien se determine. Estas cuentas por cobrar deberán tener seguimiento y control de acuerdo con la "Política de Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar"

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- j) No se darán de baja las cuentas por cobrar cuando se reciban fotocopias de consignaciones timbradas por el banco, salvo que se haya confirmado que los valores han sido efectivamente abonados, según sea reportado en un extracto bancario físico o electrónico.

11.5.3 Equivalentes al Efectivo

Los equivalentes al efectivo se medirán por el valor de los extractos emitidos por las entidades que los administran, reconociendo al final del mes, cualquier diferencia conciliatoria contra los gastos, ingresos, cuentas por cobrar o cuentas por pagar, según corresponda. En ese sentido, se aplicarán criterios señalados en esta política para la medición posterior de los bancos, en lo pertinente.

11.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la "Política de Revelaciones" que hace parte de este Manual.

11.7 Vigencia

Esta política rige a partir del 1 de enero de 2015.

12. INVERSIONES

12.1 Objetivos


1. Reconocer como inversiones únicamente títulos valores, es decir, aquellos contratos que implican reconocer una cuenta patrimonio o un pasivo financiero en la entidad que lo emite.

Los valores entregados en virtud de operaciones conjuntas, tales como consorcios, uniones temporales, joint ventures, cuentas en participación, convenios y similares, no se reconocerán como inversiones, sino como cuentas por cobrar, de conformidad con las liquidaciones que se realicen en virtud de los respectivos acuerdos.

Los valores girados para crear entidades sin ánimo de lucro se mantendrán como inversiones únicamente cuando se tenga derecho a un remanente en caso de liquidación de las mismas y sólo si la otra entidad las presenta como un capital suscrito. En caso contrario se reconocerán como gastos en el momento en que se incurren.

12.2 Alcance

Esta política aplica a las inversiones en títulos participativos del patrimonio de otras entidades (tales como acciones y cuotas partes) y a instrumentos de deuda emitidos por entidades financieras y similares (tales como Certificados de Depósito a Término y bonos).

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Esta política no se aplica a otros instrumentos financieros tratados en otras políticas contables, específicamente a:

(a) Efectivo o Equivalentes de Efectivo; pues en ese caso se aplicará la política contable correspondiente a ese rubro. Si se recibe efectivo de terceros antes de entregar un bien o un servicio, se deberá reconocer un pasivo (ingresos recibidos por anticipado) y se aplicará la política contable de “Pasivos Financieros”.

(b) Cuentas por cobrar y otros derechos originados en contratos que permitan recibir (o intercambiar) instrumentos financieros en condiciones potencialmente favorables; en ese caso se aplicará la política contable de “Cuentas por Cobrar Comerciales y Otras Cuentas por Cobrar”.

(c) Cuentas por pagar comerciales y otras cuentas por pagar (como las obligaciones financieras), así como los demás pasivos originados en contratos que obliguen a entregar (o intercambiar) instrumentos financieros en condiciones potencialmente desfavorables; en ese caso se aplicará la política contable de “Pasivos Financieros”.

12.3 Directrices

12.3.1 Reconocimiento


Las inversiones se reconocen en las siguientes categorías, según la intención de la administración, así:

1. Negociables: Se reconocen como inversiones “Negociables” las acciones y demás títulos adquiridos con la intención principal de obtener utilidades a corto plazo por las fluctuaciones en su precio de venta, siempre y cuando coticen en bolsas de valores y que se puedan vender en cualquier momento.

2. Disponibles para la Venta: Se reconocen como inversiones “Disponibles para la Venta” las cuotas partes y las acciones que no cotizan en bolsa (o que son de baja bursatilidad). Para poder clasificar una inversión como “Disponible para la venta” es necesario que se tenga la intención seria, positiva e inequívoca, así como la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de no enajenarlos durante seis (6) meses contados a partir del día en que fueron clasificadas en esta categoría, o durante el tiempo que establezcan los organismos estatales que ejerzan vigilancia, inspección o control.

3. Al Vencimiento: Se reconocen como inversiones “Al Vencimiento” los títulos de deuda (como los bonos y CDT's, entre otros) adquiridos con la intención seria de mantenerlas hasta su plazo de maduración o redención, siempre y cuando se tenga la capacidad legal, contractual, financiera y operativa de mantenerlos hasta finalizar su vigencia, es decir de no enajenarlos por ningún medio.

4. Inversiones en negocios conjuntos y asociadas: Se reconocen como “Inversiones en negocios conjuntos y asociadas” los títulos participativos emitidos por una entidad respecto a la cual se tiene influencia significativa. La influencia significativa se presenta si se tiene más del 20% del patrimonio de la entidad emisora de los títulos y si existe el poder de intervenir en las decisiones de política financiera y de operación de la participada.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

5. Inversiones en subsidiarias: Se reconocen como “Inversiones en negocios conjuntos y asociadas” los títulos participativos emitidos por una entidad respecto a la cual se tiene control. El control se presenta si se tiene más del 50% del patrimonio de la entidad emisora de los títulos y si existe:

- a. poder sobre la participada;
- b. exposición, o derecho, a rendimientos variables procedentes de su implicación en la participada; y
- c. capacidad de utilizar su poder sobre la participada para influir en el importe de los rendimientos del inversor.

6. Clasificación de las Inversiones forzosas u obligatorias: Los activos financieros que hayan sido adquiridos sin una intención determinada, es decir, cuando se trate de inversiones forzosas, se deberán clasificar en cualquiera de las anteriores categorías. En ese caso, no es necesaria su permanencia de seis meses en la categoría de “Disponibles para la Venta”, ni su permanencia “Al Vencimiento” y podrán ser vendidas o transferidas a cualquier otro título, según lo determinen las normas legales.

7. Valores depositados en cooperativas: Los valores depositados en cooperativas no se reconocerán como inversiones, aunque la forma legal del contrato le otorgue la forma de “inversión”. Estos valores se reconocerán como “Equivalentes de Efectivo”, siempre que se tenga la disponibilidad de convertirlos en monedas y billetes en un término inferior a tres meses. Sólo se podrán reconocer como “Inversiones” cuando se considere que existen dificultades para retirar el efectivo invertido en un plazo igual o inferior a tres meses. En ese caso, se reconocerán como inversiones “Disponibles para la Venta”, de conformidad con la Política de Inversiones.


8. Pagos para la creación de entidades sin ánimo de lucro: Los valores girados para crear o financiar a entidades sin ánimo de lucro no se reconocerán como inversiones puesto que la entidad sin ánimo de lucro no posee un capital suscrito a nombre de la entidad aportante, no se reciben dividendos en dinero y no existe expectativa de remanentes en caso de una potencial liquidación. Los pagos realizados para pertenecen a asociaciones, agrupaciones y similares se deberán reconocer como gastos del periodo en que se incurren.

12.4 Medición Inicial

Los instrumentos financieros se miden en el momento en que se incurren, de la siguiente manera:

a. Negociables: La medición inicial de estos títulos es el valor razonable que normalmente coincide con el precio adquisición. Los costos de adquisición tales como las comisiones pagadas para su adquisición se reconocerán como gastos del período, siempre que sean identificables de manera separada en el ticket de bolsa o mediante otros mecanismos.

b. Disponibles para la Venta: La medición inicial de estos instrumentos financieros es el valor razonable el cual coincide con su costo de adquisición. Los costos de transacción se reconocen como gastos del período, siempre que se puedan identificar en el precio de compra.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

c. Al Vencimiento: La medición inicial de estos títulos es el valor razonable que coincide con su costo de adquisición. Los costos de transacción que no superen el 10% del costo, se podrán reconocer como gastos en el momento de la adquisición. Los costos de transacción de estas inversiones que sean superiores al 10% se reconocen como mayor valor de la inversión, incluyendo primas o descuentos, puntos básicos, comisiones y demás costos necesarios para su adquisición, siempre que sean identificables y puedan ser amortizados mediante la tasa efectiva.

d. Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas: La medición inicial de estos instrumentos financieros es el costo.

12.5 Medición Posterior

Los instrumentos financieros se miden al final de cada período, de la siguiente manera:

12.5.1 Inversiones en títulos participativos (como acciones, cuotas partes y similares):

1) Negociables:

Con posterioridad a su reconocimiento, estas inversiones se medirán periódicamente por el costo o por su Valor Razonable, elección que será irrevocable, es decir, que no podrá cambiarse de un periodo a otro.

a) Si estas inversiones se miden por el costo, se podrán informar las valorizaciones o desvalorizaciones mediante notas a los estados financieros o en informes administrativos internos, sin contabilizar tales variaciones de valor.


b) Si estas inversiones se miden por el Valor Razonable, las valorizaciones o desvalorizaciones se reconocerán directamente sumando o restando al valor de la inversión, es decir, sin usar la cuenta "Valorización de Inversiones" ni la cuenta "Provisiones Acumuladas". La contrapartida serán las ganancias o pérdidas por valoración de inversiones, según corresponda.

En ese caso, el Valor Razonable de las acciones será el que se determine en el denominado "Nivel 1", es decir, el precio que recibiría por su venta en la bolsa de valores, según los proveedores de precios de mercado autorizados por las respectivas autoridades.

En todo caso, las valorizaciones de acciones no podrán tenerse en cuenta fiscalmente si las normas tributarias no las aceptan, considerando que este Manual se refiere exclusivamente a información contable para usuarios externos, con implicaciones comerciales y para todos los efectos, excepto para fines fiscales.

No se podrán reconocer provisiones por deterioro de valor de estas acciones puesto que el valor razonable incorpora su valoración hacia arriba o hacia abajo, sumando o restando directamente al valor de la acción.

2) Disponibles para la Venta:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Con posterioridad a su reconocimiento, estas inversiones se medirán periódicamente por el costo o por su Valor Razonable, elección que será irrevocable, es decir, que no podrá cambiarse de un periodo a otro.

a) Si estas inversiones se miden por el costo, se podrán informar las valorizaciones o desvalorizaciones mediante notas a los estados financieros o en informes administrativos internos, sin contabilizar tales variaciones de valor.

b) Si estas inversiones se miden por el Valor Razonable, las valorizaciones o desvalorizaciones se reconocerán directamente sumando o restando al valor de la inversión, es decir, sin usar la cuenta “Valorización de Inversiones” ni la cuenta “Provisiones Acumuladas”.

En todo caso, las valorizaciones de acciones, cuotas partes o similares no podrán tenerse en cuenta fiscalmente si las normas tributarias no las aceptan, considerando que este Manual se refiere exclusivamente a información contable para usuarios externos, con implicaciones comerciales y para todos los efectos, excepto para fines fiscales.


No se podrán reconocer provisiones por deterioro de valor de estas acciones puesto que el valor razonable incorpora su valoración hacia arriba o hacia abajo, sumando o restando directamente al valor de la acción.

3) Inversiones en subsidiarias, negocios conjuntos y asociadas: La medición posterior de estos instrumentos financieros será el Método de la Participación, con el fin de presentar sus Estados Financieros Individuales. Si se tienen inversiones en subsidiarias se deberán presentar Estados Financieros Consolidados del Grupo.

4) Inversiones en títulos de deuda (como CDT’s, bonos y similares):

Al vencimiento: La medición posterior de los instrumentos al vencimiento será el “Costo Amortizado”, es decir, el valor presente calculado con la tasa efectiva, es decir, aquella que iguala el valor inicial de la inversión (incluyendo costos de transacción, comisiones, puntos básicos y similares) con los flujos a recibir por intereses y capital. Los intereses se reconocen como ingresos en el Estado de Resultados. Los intereses se reconocen como ingresos en el Estado de Resultados siempre y cuando no formen parte de los Fondos de Ley, para este caso, el cálculo de los rendimientos se reflejará como mayor valor del respectivo Fondo de Ley.

No se podrán reconocer provisiones por deterioro de valor de estas inversiones, salvo que pueda demostrar mediante una calificadora de riesgos o mediante evidencia externa que han ocurrido eventos como dificultades financieras significativas del emisor, incumplimiento del emisor en el pago de intereses o del capital; solicitud de concesiones de plazo para el pago o similares o cuando el emisor entre en procesos de insolvencia, preferiblemente estas situaciones deberán evidenciarse por especialistas ajenos a la administración, tales como las calificadoras de riesgo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

No se reconocerán ajustes de amortización de primas, descuentos y otros conceptos, pues estos hacen parte del costo amortizado o del valor razonable en el momento de su adquisición.

Para la medición posterior de los instrumentos al costo amortizado, se utilizará la plantilla de valoración de estos instrumentos o podrá parametrizar un sistema si así lo considera.

12.5.2 Deterioro de valor títulos participativos

No se reconocerá una cuenta de “Provisiones Acumuladas o deterioro acumulado de Inversiones”, pues las pérdidas o ganancias por valoración se restarán o sumarán directamente al valor de las inversiones (contra resultados cuando coticen en bolsa o contra el patrimonio cuando no coticen).

12.5.3 Reclasificaciones entre categorías:

Hay lugar a reclasificar inversiones entre las anteriores categorías, según las disposiciones emitidas por los organismos estatales que ejerzan vigilancia, inspección o control, tal como lo determinó la Superintendencia del Subsidio Familiar que, siguiendo las directrices dadas en el MPC dentro de la medición inicial y posterior, las clasificó de la siguiente manera:

- a) Inversiones a valor razonable con cambios en el resultado
- b) Inversiones a valor razonable con cambios en el patrimonio (otro resultado Integral)
- c) Inversiones al costo
- d) Inversiones al costo amortizado
- e) Inversiones en asociadas
- f) Inversiones en negocios conjuntos
- g) Inversiones en subsidiarias
- h) Obligatorias

12.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

12.7 Vigencia


Esta política rige a partir del 1 de enero de 2015.

13. CUENTAS POR COBRAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR COBRAR

13.1 Objetivo

Determinar el reconocimiento y medición de las cuentas por cobrar comerciales y otras cuentas por cobrar, incluyendo su deterioro de valor.

13.2 Alcance

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los criterios señalados en esta política serán aplicados a los derechos de cobro surgidos de la ejecución de contratos verbales o escritos.

13.3 Directrices De Reconocimiento


Se reconocerán las siguientes cuentas por cobrar:

- a. Cuentas por Cobrar Sociales: Se reconocen cuando se entreguen bienes o servicios a los afiliados y/o beneficiarios y no se haya recibido el pago.
- b. Anticipos: Se reconocerán como cuentas por cobrar los anticipos para compra de inventarios o de otros activos, siempre que espere que el tercero los haya reconocido como un pasivo por no haber entregado aún el bien o el servicio. Estas cuentas por cobrar se amortizarán por el término del respectivo contrato.
- c. Otras cuentas por cobrar: Se reconocerán como cuentas por cobrar los anticipos y retenciones, tales como los anticipos de nómina, y las retenciones de impuestos. Estas cuentas por cobrar y no serán objeto de amortización, sino que se reconocen como gastos o como mayor valor de otros activos en el momento en el que se legalicen.
- d. Cuentas por Cobrar en Operaciones Conjuntas: Se reconocerán “Cuentas por cobrar en Operaciones Conjuntas” cuando surjan derechos de cobro originadas en la participación en figuras como consorcios, uniones temporales, joint ventures, alianzas estratégicas. Este tipo de participaciones no se reconocerá como inversiones.
- e. Cuentas por Cobrar a Entidades Relacionadas: Se reconocerán “Cuentas por cobrar a Entidades Relacionadas” cuando se presenten cuentas por cobrar comerciales y de cualquier naturaleza con los socios, con compañías vinculadas y partes relacionadas con la administración.
- f. Cuentas por cobrar recibidas en Factoring: se reconocerán en esta categoría las cuentas por cobrar que se adquieran en desarrollo de tales operaciones.

13.3.1 Otras directrices de reconocimiento de cuentas por cobrar:

Sólo se reconocerán cuentas por cobrar cuando se haya ejecutado un contrato, verbal o escrito y como consecuencia surjan derechos de cobro reales. Por lo tanto, no se reconocerán cuentas por cobrar por la sola firma de contratos.

Pagos a recobrar: Cuando se causen facturas de servicios públicos domiciliarios se reconocerá un gasto contra una cuenta por pagar por el valor facturado. En los casos donde exista un valor a recobrar con cargo a trabajadores o terceros, estos serán reconocidos como cuenta por cobrar, sin llegar a afectar el costo/gasto.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

13.4 Medición Inicial

Las cuentas por cobrar se miden inicialmente por el valor razonable del efectivo a recibir, es decir, por el valor expresado en la factura o documento que los origine.

13.5 Medición Posterior

De manera regular y por lo menos al final del periodo contable, se evaluará si existe evidencia objetiva de deterioro de valor de las cuentas por cobrar, reconociendo una pérdida con cargo a resultados.

Se calculará deterioro de valor de las cuentas por cobrar o en un grupo de ellas si, y sólo si, existe evidencia objetiva del deterioro como consecuencia de uno o más eventos que hayan ocurrido después del reconocimiento inicial del activo (un "evento que causa la pérdida"). Las pérdidas esperadas como resultado de eventos futuros, sea cual fuere su probabilidad, no se reconocerán.

13.6 Reconocimientos Especiales

13.6.1 Reconocimiento de ingresos y gastos por préstamos a empleados sin el cobro de intereses.

La entidad concede créditos a corto y largo plazo sin intereses a sus empleados, estos valores no son materiales frente al total de las cuentas por cobrar, por tanto, no amerita el reconocimiento de intereses en la medición posterior.


13.6.2 Reconocimiento contable del deterioro

Los deterioros de valor no se reconocerán dando de baja la cartera directamente. Estos deterioros se reconocerán con un crédito en la cuenta de "Deterioro de Valor Acumulado". Las cuentas por cobrar totalmente provisionadas no podrán darse de baja ni reconocerse en "cuentas de orden", "cuentas contingentes" ni similares, aunque haya pasado un tiempo considerable, pues deberán continuar en los registros contables por su saldo menos los deterioros de valor acumulados, aunque el valor en libros llegue a ser cero.

13.6.3 Castigo de Cartera

Las cuentas por cobrar totalmente provisionadas no podrán darse de baja. Únicamente se dan de baja las cuentas por cobrar que han sido previamente deterioradas y sólo si el castigo es autorizado por el Comité de Cartera, por razones como las siguientes:

- Prescripción de los derechos de cobro por situaciones legales.
- Las acciones pre jurídicas y jurídicas no fueron eficaces.
- Los costos estimados de cobranza son mayores a los montos por cobrar, según las circunstancias del deudor.
- Falta de documentación que evidencie efectivamente derechos de cobro sobre una cuenta.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- Existencia de comunicaciones previas en las que el cliente ha demostrado el no pago.
- Muerte del deudor e imposibilidad de cobro a un tercero o a la sucesión.
- Desaparición o inexistencia jurídica del deudor.
- Imposibilidad para realizar cobros coactivos o para iniciar procesos ejecutivos de embargo por insolvencia económica del cliente.
- Cuentas de cobro con montos insignificantes y que, según el análisis, el costo de recuperarlas supera el beneficio esperado.
- Cuando otras situaciones determinen que no existen probabilidades de obtener su recaudo.

13.6.4 Reversión del deterioro de valor

Si en períodos posteriores se disminuye la pérdida por deterioro del valor o una parte de la misma, por ejemplo, por las gestiones de cobro y conciliaciones, el valor recuperado se reconoce con un débito en la cuenta “Deterioro de Valor Acumulado” o directamente en las cuentas por cobrar, contra un crédito en el gasto por deterioro si corresponde al mismo periodo o con un crédito en el ingreso

13.6.5 Glosas

Las glosas son observaciones efectuadas a la facturación en el servicio de salud. Estas se reconocerán de acuerdo a las directrices establecidas por las respectivas autoridades.

13.7 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

13.8 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

14. INVENTARIOS


14.1 Objetivo

Determinar el tratamiento contable de los inventarios, fundamentalmente la determinación del monto que puede reconocerse como costo del inventario mientras se realiza su venta o consumo.

14.2 Alcance

Esta política se aplicará a:

- a. Inventarios adquiridos para su venta.
- b. Inventarios adquiridos para consumo interno.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

- c. Los terrenos destinados para la construcción de vivienda para la venta, las unidades de vivienda en construcción y las viviendas terminadas.

14.3 Directrices De Reconocimiento

Se reconocerán inventarios cuando sean recibidas las mercancías, aunque no se hayan recibido las facturas de compra. No se reconocerán inventarios por la expedición de órdenes de compra ni con documentos similares.

Los elementos que duren menos de un año una vez instalados, tales como algunos repuestos consumibles en el curso normal de los negocios, papelería, empaques, útiles de aseo y cafetería, discos duros, celulares, suministros médicos, dotaciones de trabajadores y elementos similares, se reconocerán como gastos, considerando la relación costo beneficio de controlar el consumo individual. No obstante, cuando se adquieran estos elementos para ser consumidos en varios períodos y en cantidades significativas, se podrán reconocer como inventarios para consumo interno, según se evalúe en cada caso la respectiva transacción. En ese caso, se reconocerán como gastos en la medida en que se consuman, según el control de inventario que se realice.

En ningún caso se reconocerán estos elementos como activos diferidos.

14.4 Medición inicial

Los inventarios se reconocerán según su costo de adquisición.


Se añadirán todos los costos que sean necesarios para poner el activo en condiciones de utilización o venta, tales como el transporte y otros costos, siempre que sea practicable asignarlos en el costeo al respectivo inventario.

14.4.1 Para efecto del reconocimiento inicial se aplicarán las siguientes directrices

a) Descuentos comerciales, financieros, rebajas y similares:

- i. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se restarán del costo de adquisición cuando se incluyan en la factura de compra.
- ii. Cuando se trate de descuentos condicionados, por ejemplo, por pronto pago, éstos no se reconocerán en el momento de la adquisición, sino únicamente cuando se tome el descuento, es decir, cuando se realice el pago.
- iii. Los descuentos de pronto pago se reconocerán como un menor valor del saldo del Costo de Ventas (en el crédito) o de la compra realizada.

b) Inventario de unidades en construcción:

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los inventarios de unidades de vivienda en construcción se medirán por el costo incurrido en el terreno y todos los costos necesarios para terminar las unidades de vivienda, tales como materiales de construcción consumidos, la mano de obra directa y los costos indirectos, entre los cuales se incluyen los estudios de suelos, el cercamiento, la publicidad del proyecto, los intereses y otros costos financieros y otros costos indirectos incurridos hasta el momento de su terminación.

14.5 Medición posterior

Los inventarios se mantendrán medidos por su costo. No obstante, se reconocerá una pérdida de valor si el “Valor Neto Realizable” es menor al costo. El Valor Neto Realizable es el precio neto de venta, es decir el valor por el cual se espera vender el inventario, neto de comisiones y otros costos que sean necesarios para su realización.

En ese sentido, se aplican las siguientes directrices:


- a) Los inventarios no podrán ser objeto de valorizaciones ni de provisiones para futuras pérdidas.
- b) No se reconocerán provisiones de inventarios por disminución en su precio de venta, salvo que se verifique el precio neto de venta estará por debajo del costo.
- c) No se reconocerán deterioros ni otros ajustes al inventario cuando se espere obtener un margen comercial, es decir, cuando se espere que costo se recupere con el precio de venta.
- d) Las pérdidas de valor ya ocurridas por conceptos tales como hurtos, mermas, daños o similares, se reconocerán como pérdidas por deterioro directamente contra un menor valor de los inventarios (sin usar la cuenta 1499 ni similares).
- e) En el caso de productos perecederos, se podrá reconocer un deterioro de valor inmediatamente después de ser adquiridos si se ha disminuido su valor de mercado, debido a que no podrá recuperar su costo. Esta disminución se reconocerá como un menor valor del inventario contra un gasto por deterioro, sin afectar el costo de ventas.
- f) La diferencia entre el Costo y el Valor Neto Realizable se reconocerá como una pérdida por deterioro restando directamente el valor del inventario, sin reconocer una cuenta de “Provisión Acumulada de Inventarios” (1499).

14.5.1 Reconocimiento como costo de ventas

Cuando los inventarios sean vendidos, el importe en libros de los mismos se reconocerá como costo de ventas del período en el que se reconozcan los correspondientes ingresos de operación.

Las ventas que se realicen con recibo de efectivo o equivalentes, pero sin entrega de inventarios se reconocerán como pasivos hasta el momento en el cual se entreguen las mercancías. Cuando se realicen las entregas, se dará de baja el pasivo total o gradualmente y se reconocerán los respectivos ingresos.

No se podrá afectar el Costo de Ventas con ajustes o pérdidas de inventarios puesto que este rubro corresponderá únicamente al costo de inventarios vendidos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

14.5.2 Fórmulas del costo

Se utilizará el costo promedio para determinar el costo de ventas.

14.5.3 Reversión del deterioro de valor:

Si en períodos posteriores se disminuye la pérdida por deterioro del valor o una parte de la misma, por ejemplo, porque el precio de venta sube nuevamente, el valor recuperado se reconocerá con un crédito en el ingreso y un débito en la cuenta “inventario”. Los ingresos por recuperación no podrán ser superiores a las pérdidas por deterioro previamente reconocidas, pues los inventarios no podrán valorarse por encima de su costo inicial de adquisición.

14.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

14.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

15. PROPIEDADES, PLANTA Y EQUIPO

15.1 Objetivo


Establecer las pautas para el reconocimiento, medición, presentación y revelación de los activos con que cuenta COMFANORTE, los cuales se clasificarán como PROPIEDAD, PLANTA Y EQUIPO.

15.2 Alcance

Esta política aplica para los siguientes elementos de Propiedad, planta y equipo:

- Terrenos
- Construcciones y Edificaciones
- Equipos de Transporte
- Equipos de Cómputo y Telecomunicaciones
- Maquinaria y Equipo
- Muebles y Enseres
- Etc.

Los criterios aquí señalados deben ser aplicados en el tratamiento contable de los elementos de Propiedades, Planta y Equipo, salvo que se trate de “Activos No Corrientes disponibles para la Venta”, pues dichos activos no son objeto de depreciación. Tampoco es de aplicación a terrenos o edificios no ocupados que hayan adquiridos con la intención arrendarlos a terceros o para obtener ganancias derivadas de sus

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

variaciones de valor en el mercado, pues dichos activos se deben presentar de manera separada en el Estado de Situación Financiera, según la Política de “Propiedades de Inversión”.

15.3 Directrices de reconocimiento

15.3.1 Criterio General de Reconocimiento

Un elemento se reconoce como Propiedades, Planta y Equipo únicamente si se espera que dure más de un año y si su costo individual sea mayor a dos (2) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).

Estos activos deberán controlarse uno a uno ya sea utilizando etiquetas físicas o virtuales.

Los elementos que no son activados porque su valor es inferior a 2 SMMLV y su duración sea inferior a un año, pero que ameriten ser controlados, deberán reflejar etiquetas especiales de identificación y serán ingresados al software, asignándosele un responsable de su custodia. Su reconocimiento se realizará como costo/gasto

Dentro del plan de inversión, algunas veces se incluyen activos inferiores al límite anterior, estos deberán ser reconocidos como propiedad planta y equipo, como excepción a la regla anterior.

Reconocimiento de activos adquiridos con Fondos de Ley


Los bienes muebles e inmuebles que la Caja de Compensación Familiar adquiera con recursos provenientes de programas o de Fondos de Ley, deben formar parte de sus Activos y por ende del Patrimonio en la cuenta de Activos Fijos adquiridos con recursos de fondo con destinación específica, y deben estar identificados, asignándose un responsable para su custodia. De igual manera a estos activos deberá calcularse depreciación con cargo a la cuenta del patrimonio.

15.3.2 Mejoras en Propiedades Ajenas

Las construcciones en propiedades ajenas se reconocerán como Propiedades, Planta y Equipo y se depreciarán en el término del contrato o en sus renovaciones si éstas están razonablemente pactadas. En este concepto se incluyen elementos tales como construcciones, remodelaciones, adecuaciones y otros elementos, salvo que se reconozcan como gastos por no considerarlos significativos, es decir, cuando tengan un costo inferior a 21.6 (veintiuno coma seis) SMMLV.

15.3.3 Reconocimiento como inventarios consumibles

Los elementos que duren menos de un año una vez instalados, tales como algunos repuestos consumibles en el curso normal de los negocios, papelería, empaques, útiles de aseo y cafetería, discos duros, celulares, suministros médicos, dotaciones de trabajadores y elementos similares, se reconocerán como gastos, considerando la relación costo beneficio de controlar el consumo individual de estos elementos. No obstante, cuando se adquieran estos elementos para ser consumidos en varios períodos y en cantidades significativas,

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

se podrán reconocer como inventarios para consumo interno, según se evalúe en cada caso la respectiva transacción. En ese caso, se reconocerán como gastos en la medida en que se consuman, según el control de inventario que se realice.

15.3.4 Separación de Terrenos y Edificios

Los terrenos y los edificios se reconocerán por separado incluso si hubieran sido adquiridos de forma conjunta. Para hacer la separación se considerará la factura de compra. Si en la factura no se discriminan estos valores, la separación se basará en cotizaciones, conceptos de terceros, valorizaciones u otros mecanismos que permitan conocer el valor del terreno y el valor de la construcción. Cuando un terreno adquirido incluya construcciones que se consideren no significativas, tales como casetas o edificios deteriorados físicamente, no será necesario separar el valor del terreno y el valor del edificio.

15.4 MEDICIÓN INICIAL

Un elemento de propiedades, planta y equipo, que cumpla el criterio de reconocimiento como activo, se medirá por su costo en el momento de su adquisición.

El costo de los elementos de propiedades, planta y equipo comprende:

(i) Su precio de adquisición, incluidos los aranceles de importación y los impuestos indirectos no recuperables tales como el IVA no descontable y otros impuestos, según la normativa vigente. Al costo de adquisición deberá restarse cualquier descuento o rebaja del precio que se realice en el momento de su compra. Los descuentos posteriores, como los de pronto pago, se reconocerán como otros ingresos, sin afectar el costo de la Propiedad, Planta y Equipo, por considerarse inmaterial.


(ii) Todos los costos directamente atribuibles a la ubicación del activo en el lugar y en las condiciones necesarias para que pueda operar de la forma prevista.

(iii) La estimación inicial de los costos de desmantelamiento y retiro del elemento de Propiedades, Planta y Equipo, así como la rehabilitación del lugar sobre el que se asienta. Sin embargo, sólo se contabilizarán provisiones por desmantelamiento salvo cuando pueda demostrar que desmantelar un activo pueda costar más del 15% del respectivo costo de la Propiedad, Planta y Equipo. En ese caso, los costos estimados de desmantelamiento se reconocerán con un débito al activo a desmantelar y un crédito en el pasivo por provisiones, basándose en los estudios técnicos se tengan al respecto.

Son ejemplos de costos atribuibles directamente:

(a) Los costos notariales y similares, incurridos directamente en la adquisición del activo.

(b) los costos de mano de obra que procedan directamente de la construcción de propiedades, planta y equipo, si a ello hubiere lugar.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

(c) los costos de preparación del emplazamiento físico, por ejemplo, los de preparación de un terreno para construir sobre él, incluyendo los costos de estudios de suelo, estudios de reforzamiento de estructuras. Aunque no se haya aprobado la construcción. Este tipo de costos no se reconocerán como diferidos, sino como “construcciones” en la Propiedad, Planta y Equipo.

(d) los costos de entrega inicial y los de manipulación o transporte posterior, si el activo aún no está en condiciones de uso. Cuando el activo esté en condiciones de uso, todos los costos posteriores, tales como los mantenimientos se reconocerán como gastos del periodo o como componentes, como lo indica el apartado “Medición posterior”.

(e) los costos de instalación y montaje.

(f) los honorarios profesionales, tales como los que se pagan por concepto de estudios previos se podrán reconocer como “construcciones en curso”, aunque la construcción en sí misma no se haya iniciado.

15.4.1 Tratamiento de los costos por préstamos

Los intereses y demás costos financieros incurridos para la compra o construcción de una Propiedad, Planta y Equipo se reconocerán como gastos del periodo en que se incurren, en todos los casos, incluso cuando se construyan activos aptos, es decir, aquellos que requieren un plazo superior a un año para estar terminados.

Si para fines de contabilidad de propósito especial, tales como la verificación de la ejecución presupuestal de proyectos de inversión, se requiere capitalizar los intereses financieros, éstos se registrarán únicamente en el libro local, pero no se incluirán en el reporte bajo IFRS.


15.5 Medición Posterior

15.5.1 Método del costo

Después de su reconocimiento, las Propiedades, Planta y Equipo se medirán por su costo menos la depreciación acumulada, menos los deterioros de valor a que haya lugar.

15.5.2 Método de la revaloración

La Caja podría considerar un elemento de propiedades, planta y equipo cuyo valor razonable pueda medirse con fiabilidad por su valor revaluado, que es su valor razonable, en el momento de la revaluación, menos la depreciación acumulada y el importe acumulado de las pérdidas por deterioro de valor posteriores. Las revaluaciones se harán con suficiente regularidad, para asegurar que el importe en libros, en todo momento, no difiera significativamente del que podría determinarse utilizando el valor razonable al final del periodo sobre el que se informa. Si se revalúa un elemento de propiedades, planta y equipo, se revalorarán también todos los elementos que pertenezcan a la misma clase de activos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Si se incrementa el importe en libros de un activo como consecuencia de una revaluación, este aumento se reconocerá directamente en otro resultado integral y se acumulará en el patrimonio, bajo el encabezamiento de superávit de revaluación. Sin embargo, si ese incremento sea una reversión de un decremento por revaluación del mismo activo reconocido anteriormente en el resultado del periodo, se reconocerá en el resultado del periodo.

La disminución de una revaluación se reconocerá en otro resultado integral en la medida en que existiera saldo acreedor en el superávit de revaluación en relación con ese activo.

15.5.3 Decisión

No obstante haber formalizado las normas del decreto 2496/15 el uso del método de revaloración a partir de enero 1 de 2017, la Dirección Administrativa de COMFANORTE y por la relación costo – beneficio seguirá utilizando el método del costo, depreciación y deterioro y por ahora no aplicar el método de revaluación.

15.5.4 Mantenimientos regulares

Los mantenimientos regulares de Propiedades, Planta y Equipo se reconocerán como gastos del período sin considerar el monto o la cuantía. Las erogaciones por mantenimientos correctivos o preventivos, se reconocerán como gastos, incluyendo pequeños componentes que se cambien como podría ser el cambio de elementos que no se controlen de manera individual.

15.5.5 Componentes


Los cambios de partes de un activo, las remodelaciones y otras inversiones que se hagan sobre una Propiedad, Planta y Equipo no se considerarán como “adiciones y mejoras” de otro activo ni se depreciarán utilizando la vida útil remanente. Este tipo de eventos se reconocerán como componentes, es decir, como un activo independiente y se depreciarán por el tiempo estimado que transcurra hasta su próximo cambio, siempre que su uso esperado sea superior a un año y que su costo sea superior a 25 SMMV.

Se reconocerán como componente, entre otros, eventos como los cambios de sistemas modulares de oficina, los cambios de cableado estructurado, las sustituciones de partes de inmuebles, las remodelaciones y las mejoras sobre bienes ajenos.

Cuando el componente sustituido sea importante, es decir, cuando su costo sea aproximadamente superior al 20% (veinte por ciento) del valor en libros del activo del cual hace parte, se dará de baja el valor en libros de la parte sustituida.

15.5.6 Depreciación

La depreciación de un activo comenzará cuando esté disponible para su uso, esto es, inmediatamente es adquirido, aunque no estén siendo usados.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los componentes de un activo que sean sustituidos se depreciarán por separado sin darles el tratamiento de “adiciones y mejoras”, como se prescribe en el apartado “Sustituciones de partes”.

15.5.7 Método de Depreciación

El método de depreciación será el de la línea recta. Sólo se usarán otros métodos cuando alguna circunstancia lo justifique y cuente con los sistemas de información necesarios para el cálculo, control y seguimiento a otros métodos de depreciación.

Depreciación bienes adquiridos con Fondos de Ley

La depreciación de los activos adquiridos con fondos de ley se reconocerá como:

- a. Costo del servicio social donde esté prestando uso actualmente; o
- b. Débito al patrimonio (cuenta 32) cuando esté prestando servicio directamente al Fondo que lo adquirió.

15.5.8 Vidas útiles

Los elementos de Propiedades, Planta y Equipo se depreciarán utilizando las vidas útiles que aparecen en el anexo.

15.5.9 Valor residual

Es el valor estimado que se podría obtener por el activo si ya hubiera alcanzado la antigüedad y las demás condiciones esperadas al término de su vida útil. Normalmente el valor residual es inmaterial y por lo tanto no se tendrá en cuenta para el cálculo de la depreciación de las Propiedades, Planta y Equipo. Se considerará un valor residual sólo cuando se espere que el valor de venta del activo al final de su vida útil sea superior al 10% de su costo inicial y siempre que se trate de activos normalmente se venden después de usados, según la experiencia previa con activos similares. El caso de los edificios, no se considerará un valor residual dado que normalmente no es objeto de venta.


Cuando no se prevea el cumplimiento del límite anterior, no se incluirá un valor residual, considerando la relación costo beneficio de la revisión anual y su poca importancia.

15.5.10 Deterioro de Valor

El deterioro se realizará de acuerdo con lo establecido en la Política de “Deterioro de Valor de los Activos” establecida en este Manual.

Activos totalmente depreciados

Los activos de propiedad y equipo que estén totalmente depreciados y que aún estén prestando servicios, por considerarse no materiales, seguirán en el módulo de activos fijos, mediante de control de seguridad

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

para que no se continúen depreciando; y solo se darán de baja cuando realmente no estén prestando servicio, se dañen, queden obsoletos o cualquier otra causal de deterioro.

15.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

15.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

16. PROPIEDADES DE INVERSIÓN

16.1 Objetivo

Determinar el tratamiento contable de las propiedades de inversión en los Estados Financieros de Propósito General.

16.2 Alcance


Esta política contable será aplicable en el reconocimiento y medición de las Propiedades de inversión, es decir, los bienes realizables consistentes en terrenos o edificios no ocupados, arrendados o sin un uso determinado.

16.3 Directrices

16.3.1 Reconocimiento

Al menos al final del periodo contable, se deberán reclasificar a las Propiedades de Inversión los inmuebles que:

1. Se tengan arrendados a terceros, salvo que la parte arrendada se considere no significativa. Sin embargo, los hoteles, centros de recreación y otros inmuebles que normalmente generan ingresos ordinarios, no se consideran “Propiedades de Inversión”, sino como Propiedades, Planta y Equipo.
2. Se tengan para la obtención de ganancias derivadas de sus variaciones de valor en el mercado.
3. Se tengan para un uso futuro no determinado.
4. Sean recibidos en dación de pago.
5. Estén siendo construidos o mejorados para su uso futuro como Propiedades de Inversión. Tales activos se reconocen como Propiedades de Inversión sí, y sólo sí se espera que duren más de un año y que su costo individual sea mayor a dos coma dieciséis (2,16) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

16.4 Medición Inicial

Una Propiedad de Inversión que cumpla el criterio de reconocimiento como activo, se medirá por su costo en el momento de su adquisición.

Cuando un bien se reciba en dación de pago, el bien recibido no se medirá por el valor de la cuenta por cobrar. El bien recibido se valorará y se incorporará por su valor razonable, la cuenta por cobrar se dará de baja por su valor en libros y se reconocerá la diferencia como utilidad o pérdida, según corresponda.

Para la medición inicial se seguirán, además, las mismas directrices de la Política de Propiedades, Planta y Equipo que le sean aplicables.

16.5 Medición posterior

Después de su reconocimiento, las Propiedades de Inversión se medirán por su costo menos la depreciación acumulada, menos los deterioros de valor a que haya lugar. Esto significa que no se contabilizarán ni se depreciarán avalúos técnicos.

Para la medición posterior se seguirán, además, las mismas directrices de la Política de Propiedades, Planta y Equipo que le sean aplicables, incluyendo las vidas útiles para su depreciación.

Cuando bien recibido en dación de pago u otra Propiedad de Inversión vaya a ser usada, se deberá transferir a Propiedades, Planta y Equipo; cuando vaya a ser vendido, se transferirá a los inventarios. En esos casos, se aplicará la respectiva política contable y se continuará midiendo por su costo.

16.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

16.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.


17. ACTIVOS NO CORRIENTES MANTENIDOS PARA LA VENTA

17.1 Objetivo

Especificar el tratamiento contable de los Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta.

17.2 Alcance

Esta política aplica a los activos que están siendo usados y que están reconocidos como Propiedades, Planta y Equipo y que por lo tanto se clasifican como “No Corrientes”, pero que además cumplen la condición de estar “Disponibles para la Venta” en un determinado momento.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

No se aplicará esta política a inventarios de terrenos o de edificaciones adquiridos con el fin de venderlos, puesto que en ese caso se deberá aplicar la política contable de “Inventarios”. Tampoco se aplicará a los inmuebles arrendados a terceros o sin uso determinado, puesto que en ese caso se aplica la política contable de “Propiedades de Inversión”.

17.3 Reconocimiento

Un activo de “Propiedades, Planta y Equipo” se reclasificará hacia “Activos No Corrientes Disponibles para la Venta” cuando su importe en libros se vaya a recuperar fundamentalmente a través de una transacción de venta, en lugar de su uso continuado. Cuando un activo se clasifique como “No Corriente Disponible para la Venta” debe dejarse de depreciar y se debe medir por el menor entre el valor en libros y el precio estimado de venta, neto de comisiones y otros costos de transacción.


Para que un activo se clasifique como “No Corriente Disponible para la Venta” y se deje depreciar se requiere:

1. Que esté disponible, en sus condiciones actuales, para su venta inmediata, sujeto exclusivamente a los términos usuales y habituales para la venta de estos activos (o grupos de activos para su disposición), y su venta debe ser altamente probable.
2. Que la venta sea altamente probable, es decir que la gerencia esté comprometida con un plan para vender el activo y que se haya iniciado de forma activa un programa para encontrar un comprador y completar dicho plan. Además, la venta del activo debe negociarse activamente a un precio razonable, en relación con su valor razonable actual.
3. Debe esperarse que la venta cumpla las condiciones para su reconocimiento como venta finalizada dentro del año siguiente a la fecha de clasificación y además las actividades requeridas para completar el plan deberían indicar que es improbable que se realicen cambios significativos en el plan o que el mismo vaya a ser cancelado. Además, la venta debe estar debidamente aprobada por los órganos internos o externos si estos son requeridos por alguna norma.
4. Tratándose de inmuebles, deberán existir avisos de prensa, publicaciones en revistas especializadas, promesas firmadas de venta u ofertas públicas de venta. De lo contrario, no podrá clasificarse ningún activo en esta categoría.

El activo podrá permanecer en oferta de venta por más de un año, es decir que puede ampliarse el periodo exigido para completar una venta si ello está justificado en hechos o circunstancias fuera del control de la administración, y si existen evidencias suficientes de que se mantiene el compromiso con el plan para vender el activo.

No se clasificará como mantenido para la venta un activo no corriente que vaya a ser abandonado. Ese tipo de activos continuarán presentándose como Propiedades, Planta y Equipo.

17.4 Medición Inicial

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta se medirán en el momento de su reconocimiento por el menor valor entre su importe en libros o su valor razonable neto de costos estimados de venta.

En ese sentido, si el precio estimado de venta es menor que el valor en libros, se reconocerá una pérdida, incluso antes de vender el activo.

17.5 Medición Posterior

Después de su reconocimiento, los Activos no Corrientes Mantenidos para la Venta no se depreciarán.

17.5.1 Reversión de la pérdida de valor

Si en períodos posteriores se disminuye la pérdida de valor o una parte de la misma, el valor recuperado se reconocerá con un crédito en el ingreso y un débito en la cuenta “Activos No Corrientes Disponibles para la Venta”. Los ingresos por recuperación no podrán ser superiores a las pérdidas por deterioro previamente reconocidas, pues los inventarios no podrán valorarse por encima de su costo inicial de adquisición.

17.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

17.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

18. INTANGIBLES

18.1 Objetivo


Determinar el tratamiento contable de los activos intangibles y especificar cómo se determina su importe en libros. Se reconocerá un activo intangible si, y sólo si, se cumplen los criterios definidos en esta política.

18.2 Alcance

Esta política se aplicará a los activos intangibles, siempre que pueda demostrarse que han tenido un costo de adquisición real y que no se trata de intangibles generados internamente.

18.3 Reconocimiento

Los bienes incorporeales concernientes a la propiedad industrial, artística y científica, tales como patentes de invención, marcas, Good Will, derechos de autor u otros intangibles se reconocerán únicamente cuando hayan sido adquiridos a terceros a cualquier título. No se reconocerán activos intangibles formados internamente, aunque provengan de estudios realizados, ni porque estén valorados y/o registrados legalmente.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Además, se deberán aplicar las siguientes directrices:

1. Un elemento se reconoce como intangible únicamente si es un elemento que no tiene apariencia, que se espere que dure más de un año y si su costo es mayor a 21,6 (veintiuno coma seis) Salarios Mínimos Mensuales Legales Vigentes (SMMLV).
2. Solo se reconoce un activo intangible si cumple simultáneamente con los siguientes tres requisitos:
 - a. Identificabilidad
 - b. Control, y
 - c. Capacidad para generar beneficios económicos futuros.

18.3.1 Identificabilidad

Los activos que se reconozcan como intangibles deberán ser identificables. Este requisito se cumplirá mediante la “Identificabilidad comercial o de uso” o la “Identificabilidad Contractual”.

- La “Identificabilidad comercial o de uso” se presenta cuando se adquiere un derecho de uso que sea susceptible de ser separado o escindido, vendido, transferido, dado en explotación, arrendado o intercambiado, aunque no se tenga la intención o la capacidad de separarlo o comercializarlo.

En ese sentido, se podrán reconocer como activos intangibles con “Identificabilidad comercial o de uso” las licencias de cualquier tipo, incluyendo las licencias de uso de software y el valor inicialmente pagado para tener derecho de acceso a clubes sociales


(pues los pagos periódicos por este concepto se reconocerán como gastos), las membresías, marcas y patentes adquiridos a terceros y los valores pagados para porte o tenencia de armas, entre otros.

- La “Identificabilidad contractual” se presenta cuando se adquiere un derecho de uso que surjan contratos o por virtud de la Ley, aunque tales derechos no sean transferibles o separables de la entidad o de otros derechos y obligaciones.

En ese sentido, se podrán reconocer como activos intangibles con “Identificabilidad contractual” los pagos iniciales de franquicias y otros derechos de uso. No obstante, los pagos periódicos por concepto de mantenimiento de los derechos de uso se deberán reconocer como gastos del periodo.

18.3.2 Control

Para que una erogación pueda ser reconocida como intangible se requerirá en todos los casos, la existencia de un recurso controlado, es decir, que se pueda restringir el acceso a terceros o cobrar por su uso.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Por lo tanto, se reconocerán como gastos los desembolsos realizados para adquirir o construir bienes de uso público, tales como parques y otros bienes que pueden ser usados por cualquier persona sin un control físico o sin cobro por el acceso.

18.3.3 Beneficios económicos futuros

Para poder reconocer un activo intangible, se requerirá además que contribuya a generar ingresos, es decir, que se use en las actividades normales de la misma. Se debe poder controlar los beneficios económicos futuros que dicho activo contribuye a generar. Este control de los beneficios se realiza llevando un registro detallado de los intangibles, su amortización y su deterioro, como se explica en el apartado "Medición Posterior".

Los beneficios económicos futuros procedentes del uso de un activo intangible son, entre otros, los ingresos de actividades ordinarias procedentes de la venta de productos o servicios, los ahorros de costo y otros rendimientos.

18.3.4 Separación de activos tangibles e intangibles


Cuando se adquiera elementos tangibles (como equipos de cómputo) que contengan elementos intangibles (como los programas informáticos) aplicará la Política de Propiedades, Planta y Equipo al reconocer el activo que posee sustancia física, sin separar los elementos intangibles. Únicamente se separarán los activos tangibles e intangibles adquiridos de manera conjunta en los siguientes casos:

1. Cuando el elemento intangible ha sido facturado de manera separada y el elemento intangible cumpla el monto de reconocimiento establecido en esta política.
2. Cuando se establezca que el elemento intangible tiene naturaleza o función diferente al elemento físico, es decir, que el activo tangible y el intangible se diferencian con claridad y el intangible tiene un costo significativo, entendido como tal más de 10% del costo total de la respectiva adquisición.

18.3.5 Actualizaciones del Software

Los cambios de partes de un intangible, tales como los update (actualizaciones) de software, no se considerarán como "adiciones y mejoras". Las actualizaciones se podrán reconocer como gastos si se consideran inmateriales. No obstante, éstos se podrán reconocer como componentes separados cuando su uso esperado sea superior a un año y cuando se considere importante. Estos componentes no se depreciarán por la vida útil remanente del software principal, sino por el período esperado de uso, es decir, según la periodicidad con la que normalmente se realicen tales actualizaciones.

18.3.6 Partidas que se excluyen de los activos intangibles y diferidos


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

1. Dotaciones y suministros: Estos se reconocerán como gastos del periodo. Si se adquieren inventarios de dotaciones para usar en el futuro y desea controlarlos por considerar que la respectiva compra ha sido importante, aplicará lo que al respecto se determina en la política contable de “Inventarios”.
2. Pérdidas: Las pérdidas de cualquier tipo se reconocerán en el estado de resultados de manera inmediata, no se podrán reconocer como intangibles, diferidos ni similares.
3. Impuestos: Los impuestos pagados o por pagar no se reconocerán como activos intangibles ni diferidos. El impuesto al patrimonio o cualquier otro que requiera ser pagado en varios periodos se reconocerá como un pasivo y como un gasto por el total a pagar, en el momento en el cual se presente el hecho generador.
4. Estudios y presupuestos de obra, propuestas, estudios y proyectos: Estas erogaciones no se podrán reconocer como intangibles ni diferidos, sino que se reconocerán como gastos.
Este tratamiento se aplicará también a los estudios y propuestas de intervención arquitectónica, así se trate de estudios para activos que se encuentran en zonas declaradas patrimonio cultural, arquitectónico o de cualquier otra naturaleza.

No obstante, cuando se trate de estudios para construir edificios cuando la probabilidad o cuando la experiencia muestre que sólo se está pendiente de una aprobación, se reconocerán como mayor valor de las Propiedades, Planta y Equipo en Construcción, aunque no se haya iniciado la obra civil, como lo explica la política contable de “Propiedades, Planta y Equipo”.

5. Erogaciones periódicas: No se reconocen como activos diferidos las erogaciones que se realizan de manera periódica tales como impuesto predial, publicidad cada determinado periodo, dotaciones entregadas a los trabajadores, ni ningún otro concepto que implique una erogación por cada determinado espacio de tiempo. Estos conceptos se reconocerán como gastos del periodo en que se incurren, máxime si se entiende que el beneficiario de pago ha reconocido el valor percibido como un ingreso.
6. Preoperativos e Investigaciones: No se reconocerán como activos los preoperativos, las erogaciones en investigaciones ni otros conceptos relacionados.
7. Elementos tangibles: Ningún elemento que tenga sustancia física se reconocerá como diferido ni como intangible. Si se requiere controlar elementos para consumo interno, los reconocerá de conformidad con la política contable de “Inventarios”.
8. Activos Diferidos: No se reconocerá activos diferidos, de conformidad con la definición de “Activo” establecida en este manual
9. Otros activos: No se presentará ningún grupo de activos en el Estado de Situación Financiera denominado “Otros activos” ni con descripciones similares.

Nota: para fines tributarios y administrativos, se podrá reconocer los anteriores conceptos como “diferidos”, pero estas cuentas no podrán tener saldo en el reporte al final del periodo. Por ejemplo, si un gasto debe diferirse en cumplimiento de normas tributarias, el activo diferido se mantendrá únicamente para efecto de

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

las declaraciones de impuestos. Se podrá registrar un diferido y amortizarlo durante el año, de manera que su saldo al final del periodo, bajo estándares internacionales sea cero (\$0). Si se deben hacer reportes por periodos inferiores a un año, los saldos de los activos diferidos sólo se incluirán en el libro tributario. En el reporte bajo IFRS estos saldos se presentarán como gastos. La contabilidad tributaria o administrativa no se registrará por este Manual, puesto que este se elabora para el reporte de información de Propósito General, como se explica al inicio de este Manual.

Los costos incurridos en proyectos internos que se espera que generen ingresos en periodos futuros superiores a un año, se reconocerán como diferidos en el libro tributario únicamente si las normas fiscales así lo permiten, en virtud del principio de causalidad o de correlación de ingresos y gastos. Para fines del reporte de Estados Financieros bajo IFRS, los desembolsos incurridos en proyectos internos se reconocerán como gastos. Los desembolsos incurridos para realizar adiciones, mejoras, sustituciones, remodelaciones y eventos similares en Propiedades, Planta y Equipo propias o ajenas se reconocerán como lo indica el apartado “Sustitución de partes” de la política de “Propiedades, Planta y Equipo”.

18.4 Medición Inicial

Los activos intangibles adquiridos se miden al costo en el momento del reconocimiento inicial. Forman parte del valor inicial todos los gastos relacionados con la adquisición del intangible, tales como honorarios, gastos legales y cualquier otro costo identificable directamente con su adquisición, excepto el costo de financiamiento.

El costo de los activos intangibles adquiridos en combinaciones de negocio, es su valor razonable a la fecha de adquisición. Después de su reconocimiento inicial, los activos intangibles son registrados al costo menos su amortización acumulada y cualquier pérdida por deterioro acumulada.

18.5 Medición posterior


Posterior al reconocimiento inicial los activos intangibles se medirán al costo menos las amortizaciones acumuladas, menos los deterioros de valor, si existen.

Si se elige valorar un intangible adquirido previamente, deberá verificarse que en efecto existe un mercado activo que determine un precio de venta base para el cálculo del Valor Razonable, hacer un cambio a esta política contable y amortizar dicho avalúo afectando las utilidades del periodo. Estos gastos no serán deducibles fiscalmente si las normas tributarias no los aceptan, considerando que este Manual no se refiere al reporte de información fiscal, sino para el reporte de estados financieros de propósito general.

18.5.1 Amortización

Para efecto de la amortización se deberán aplicar los siguientes criterios:

1. Los activos intangibles se amortizarán linealmente durante la vida útil técnicamente estimada.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

2. El período de amortización no debe exceder el plazo en que se esperan los beneficios, el cual está generalmente dado por el período estimado de uso o por el tiempo de duración del contrato suscrito con el otorgante de la licencia, franquicia o similar.
3. El monto amortizable es el costo inicial, menos su deterioro acumulado de valor.
4. No se considerará valor residual para la amortización de los intangibles.
5. La amortización debe comenzar cuando el activo está disponible para ser usado y se debe amortizar por toda la vida útil estimada, incluso si el activo no se está utilizando o está ocioso.

18.5.2 Vidas útiles

Todos los activos intangibles deberán tener una vida útil definida. La vida útil será definida en cada caso, según el activo intangible que se adquiriera.


- Software adquirido a terceros: Se definirá una vida útil en función de los contratos de licencias respectivos o del uso estimado. Si no define una vida útil, se amortizarán en un período máximo de 10 años
- Actualizaciones de software: Las actualizaciones se amortizan en el tiempo estimado de uso de cada actualización como un componente separado, como se explica en el apartado “sustitución de partes” de esta política contable.
- Patentes, marcas, licencias de uso y otros derechos adquiridos a terceros: La vida útil que se defina en el momento de su reconocimiento.
- Patentes, marcas adquiridas o franquicias compradas y otros derechos: La vida útil determinada de acuerdo al periodo de vigencia legal o del contrato.
- Derechos de uso, derechos de acceso y otros intangibles: La vida útil determinada en cada caso.

18.5.3 Deterioro de Valor

Las características de estos activos los hacen susceptibles a perder su valor al dejar de tener capacidad para aportar beneficios a las operaciones futuras. En consecuencia, se hace necesario que periódicamente estén sujetos a una evaluación con relación a las operaciones de la empresa y a la posibilidad que tengan de generar beneficios para la misma. Cuando se determina que un activo intangible ha perdido significativamente su valor, su importe no amortizado deberá cargarse a los resultados del período en que esto ocurre.

El deterioro se realizará de acuerdo con lo establecido en la Política de “Deterioro de Valor de los Activos” establecida en este Manual.

18.6 Revelaciones

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

18.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

19. DETERIORO DE VALOR DE LOS ACTIVOS

19.1 Objetivo


Evitar que los activos estén contabilizados por un valor superior a su “Valor Recuperable”.

19.2 Alcance

Esta política es de aplicación únicamente a las Propiedades, Planta y Equipo, a los Activos Intangibles y las Propiedades de Inversión medidas al costo. Por lo tanto no aplicará a otros activos.

19.3 Reconocimiento

1. No se reconocerán provisiones para protección de activos aun cuando el precio de venta de un activo sea inferior a su Valor en Libros, pues los activos a los que se refiere el “Alcance” no se tienen para la venta sino para su uso.
2. Si el valor de venta es aproximadamente inferior al valor en libros, no necesariamente existe deterioro de valor, puesto que los activos no se tienen para la venta, sino para su uso, es decir que tienen un “Valor de Uso”.
3. Por lo regular el “Valor de Uso” es superior al “Valor en Libros” y por lo tanto normalmente no existe deterioro, aunque el precio de venta del activo.
4. El Deterioro de Valor se calcula si el “Valor en Libros” de un activo está sobrevalorado, es decir si el “Valor en Libros” supera el “Valor Recuperable”. Sin embargo, el “Valor Recuperable” de los activos no es el valor de venta, sino el mayor entre el valor de venta y el “Valor de Uso”. El Valor de Uso es el valor presente de los flujos esperados de efectivo que se espera que un activo contribuya a generar (como se indica en el apartado “Cálculo del Valor de Uso”).
5. El Deterioro de Valor deberá probarse como se indica en el apartado “Medición Inicial”/”Prueba de Deterioro”.
6. En caso de la existencia de una pérdida por deterioro, esta se reconocerá en el Estado de Resultados como una pérdida, contra una cuenta denominada “Deterioro de Valor de los activos” que se debe restar del costo con el objeto de encontrar el valor en libros de los activos.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

19.4 Medición Inicial

Se reducirá el importe en libros del activo hasta su importe recuperable si, y sólo si, el importe recuperable es inferior al importe en libros. Esa reducción es una pérdida por deterioro del valor.

19.4.1 Prueba de Deterioro

La prueba de deterioro es la documentación de los “Indicadores de Deterioro” establecidos en esta política.

Al final de cada periodo se verificará si existe algún indicio del deterioro del valor de algún activo. Si existiera este indicio, se estimará el importe recuperable del activo. Si no existen indicios de deterioro del valor, no será necesario estimar el importe recuperable y por lo tanto no se reconocerá ningún deterioro.

19.4.2 Para realizar la prueba de deterioro se realizarán las siguientes actividades

Paso 1: Determinar si se presentan los indicadores de deterioro:

Los indicadores de deterioro que deben considerarse al final del periodo contable son los siguientes:


- a.** El valor de mercado del activo ha disminuido más del 30% respecto al año anterior. Para documentar la existencia de este indicador, se podrá recurrir, entre otros, a índices de precios de mercado, a cotizaciones de precios de venta en el mercado donde opera el activo, listas de precios oficiales si existieren o cualquier otra fuente de información que permitan conocer razonablemente el valor de mercado del activo. No necesariamente se requiere la contratación de peritos, especialmente cuando se trate de bienes muebles. Tratándose de bienes inmuebles, se podrá contratar avalúos o basarse en precios de referencia de mercado.
- b.** Durante el periodo han tenido lugar, o van a tener lugar en un futuro inmediato, cambios significativos con una incidencia adversa sobre la entidad, referentes al entorno legal, económico, tecnológico o de mercado en los que ésta opera, o bien en el mercado al que está destinado el activo.

Para documentar este indicador se podrá acudir a declaraciones específicas de la gerencia o de terceros expertos en las cuales se indiquen las razones por las que considera que probablemente el activo no producirá los flujos de fondos futuros que recuperen el valor en libros. A falta de evidencia no será obligatorio documentar éste indicador.

Fuentes internas de información

- a.** Se dispone de evidencia sobre la obsolescencia o deterioro físico de un activo o de una unidad generadora de efectivo.

Para documentar este indicador se podrán usar peritajes, estudios u otros medios, tales como estudios técnicos y otras pruebas que se consideren, según el respectivo caso.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

b. Durante el periodo han tenido lugar, o se espera que tengan lugar en un futuro inmediato, cambios significativos en la manera en que se usa o se espera usar el activo, que afectarán desfavorablemente a la entidad.

Para documentar este indicador se podrá acudir a pruebas de que el activo esté permanentemente ocioso, la existencia de planes de discontinuación o reestructuración de la operación a la que pertenece el activo y planes para disponer del activo antes de la fecha prevista.

c. Cuando el rendimiento económico del activo es, o va a ser, inferior que el esperado. Para documentar este indicador se deberá disponer de informes internos que demuestren bajas en el rendimiento del activo.

Documentación de los Indicadores de Deterioro

Para respetar la relación costo beneficio, no será necesario realizar estudios o incurrir en contrataciones de terceros. En caso de no contar con estos estudios, bastará una carta de la dirección mediante la cual informe que no existe evidencia de la existencia de estos indicadores.

Sin embargo, deberán hacerse los estudios cuando existan indicios serios de la existencia de algunos de estos indicadores de deterioro y cuando se evidencie o se tenga la sospecha de que el activo está en seria situación de obsolescencia. En ese caso se deberán realizar los estudios internos o externos que documenten los indicadores de deterioro.

Una vez realizados los estudios de los indicadores de deterioro determinados en esta política, se deberá reducir la vida útil del activo o proceder con el paso 2 “Cálculo del Valor Recuperable”.


Consecuencia de la existencia de indicadores de deterioro

La sola existencia y documentación de los indicadores no implica el cálculo del Valor Recuperable de los activos, pues es necesario que se considere la materialidad de los indicadores y su potencial impacto en los beneficios económicos futuros que el activo pueda producir.

Si existiese algún indicio de que el activo puede haber deteriorado su valor, esto podría indicar que debería revisarse la vida útil restante, incluso si finalmente no se reconociese ningún deterioro del valor para el activo. Por lo tanto, la conclusión de la documentación de los indicadores de deterioro, arriba citados, será la reestimación de la vida útil de los activos con el objeto de depreciarlos más rápidamente y llevar así un mayor gasto durante la vida útil restante del activo.

Paso 2: Medición del Valor Recuperable:

Si se han documentado todos los indicios de deterioro y ha concluido que la solución no reducir la vida útil del activo dada su inminente obsolescencia, procederá a calcular el Valor Recuperable.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

En ese caso, se estará afirmando que existe evidencia suficiente para probar que el activo está potencialmente obsoleto o en deterioro. Sin embargo, aun así no existirá deterioro hasta tanto no se verifique que el Valor Recuperable es inferior al Valor en Libros.

Si el cálculo del Valor Recuperable es inferior al valor en libros, se demostrará que en efecto el activo no podrá ser recuperado, es decir, que no se espera que genere beneficios económicos futuros que alcancen a recuperar al menos dicho valor en libros. Sólo en ese caso se reconocerá una pérdida por deterioro como la diferencia entre el Valor en Libros y el Valor Recuperable.

No siempre es necesario determinar el valor razonable (valor de venta) del activo y su Valor de Uso". Si cualquiera de esos valores excede al valor en libros del activo, no existirá deterioro de valor y no sería necesario estimar el otro valor.

Paso 2.1: Cálculo del Valor Razonable menos los costos de venta

El Valor Recuperable es el mayor entre el Valor de Venta y el Valor de Uso.

El primer paso para calcular el Valor Recuperable es determinar el valor de venta del activo menos los costos estimados de venta.

El Valor de Venta es el Valor Razonable, es decir, el precio aproximado que se obtendría en caso de vender el activo en las condiciones actuales, neto de comisiones y demás gastos de venta. La mejor evidencia del valor razonable del activo menos los costos de venta es la existencia de un precio, dentro de un acuerdo vinculante de venta, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua o al precio de mercado en un mercado activo. Si no existiese ni un acuerdo vinculante de venta ni un mercado activo, el valor razonable menos los costos de venta se calculará a partir de la mejor información disponible para reflejar el importe que se podría obtener, en la fecha sobre la que se informa, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua entre partes interesadas y debidamente informadas, una vez deducidos los costos de disposición. Para determinar este importe, se considerará el resultado de transacciones recientes con activos similares en el mismo sector.


Para la determinación del valor de venta las estimaciones, los promedios y otras simplificaciones en el cálculo pueden proporcionar una aproximación razonable a las cifras que se obtendrían de cálculos más detallados.

Si el valor aproximado de venta es superior al Valor en Libros no se considera que exista Deterioro de Valor y por lo tanto no será necesario calcular el Valor Recuperable. En ese caso no se aplicará el paso 2.2.

Paso 2.2. Cálculo del Valor de Uso.

Sólo habrá obligación de calcular el "Valor de Uso" si:

- a. Se presentan los indicadores de deterioro debidamente documentados.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

b. Se concluye que estos indicadores son concluyentes y que por lo tanto el activo está en condiciones reales de obsolescencia, es decir, que no generará los beneficios económicos esperados.

c. Se concluye que las pérdidas esperadas por la condición desfavorable del activo no se reflejan con el solo hecho de depreciarlo más rápidamente y por lo tanto no ha procedido a acelerar la vida útil.

d. Se ha verificado que el precio de venta esperado es significativamente menor a su valor en libros y no existe una opción más realista que liquidar el activo mediante su venta, destrucción, donación o similares, es decir que no se destinará más para su uso o que si se continúa usando los flujos esperados son mucho menores.

Para la determinación del Valor de Uso, las estimaciones, los promedios y otras simplificaciones en el cálculo pueden proporcionar una aproximación razonable a las cifras que se obtendrían de cálculos más detallados.


Las estimaciones, promedios y simplificaciones para calcular el Valor de Uso incluirán las siguientes actividades:

2.2.1. Estimar las entradas y salidas futuras de efectivo derivadas tanto de la utilización continuada del activo como de su disposición final

El cálculo del Valor de Uso debe reflejar la estimación de los flujos de efectivo futuros que se espera obtener del activo y para su determinación se usarán las proyecciones de flujos de efectivo en el presupuesto de ventas y otros supuestos, tales como:

- (a) Proyecciones de entradas de efectivo procedentes de la utilización continuada del activo.
- (b) Proyecciones de salidas de efectivo en las que sea necesario incurrir para generar las entradas de efectivo por la utilización continuada del activo (incluyendo salidas de efectivo para preparar al activo para su utilización), y puedan ser atribuidas directamente, o distribuidas según una base razonable y uniforme, del activo.
- (c) Flujos netos de efectivo que, si los hubiera, se espera recibir (o pagar) por la disposición del activo, al final de su vida útil, en una transacción realizada en condiciones de independencia mutua entre partes interesadas y debidamente informadas.

Se puede utilizar cualquier previsión o presupuestos financieros recientes, si se dispone de ellos, para estimar los flujos de efectivo proyectados posteriores al periodo cubierto por los presupuestos o previsiones más recientes. En ese caso se podrán extrapolar las proyecciones basadas en ellos, utilizando para los años posteriores escenarios con una tasa de crecimiento nula o decreciente, a menos que se pudiera justificar técnicamente el uso de una tasa creciente, por ejemplo, por ventas esperadas muy altas.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los flujos de efectivo futuros se estimarán, para el activo, teniendo en cuenta su estado actual. Por lo tanto, las estimaciones de los flujos de efectivo futuros no deberán incluir entradas o salidas de efectivo por actividades de financiación; ni cobros o pagos por el impuesto a las ganancias. Tampoco deberán incluir entradas o salidas de efectivo que se espere que surjan de una reestructuración futura ni se deberán incluir mejoras o aumentos del rendimiento esperados de los activos.

Los costos estimados para toda la organización o para un grupo de activos, por ejemplo, los presupuestos de pagos que sean necesarios para preparar el activo para su utilización, deberán ser atribuidos directamente a los activos, o distribuidos según una base razonable y uniforme.

En todo caso, deberán basarse en hipótesis razonables y fundamentadas, que represente las mejores estimaciones sobre el conjunto de las condiciones económicas que se presentarán a lo largo de la vida útil restante del activo, otorgando un mayor peso a las evidencias externas a la entidad.

Las proyecciones basadas en estos presupuestos o pronósticos cubrirán como máximo un período de cinco años. Se podrá utilizar un periodo superior siempre que las proyecciones se consideren fiables y se pueda demostrar la capacidad de producir flujos de efectivo en dichos períodos.

2.2.2. Descontar a Valor Presente los flujos de efectivos estimados

Los presupuestos de flujos de efectivo estimados en la actividad 2.2.1 se deberán descontar a valor presente. La tasa o tasas de descuento a utilizar serán las calculadas antes de impuestos, que reflejen las evaluaciones actuales del mercado teniendo en cuenta el valor temporal del dinero; y los riesgos específicos del activo.


Las tasas a utilizar podrán ser, entre otras, el costo medio ponderado del capital, determinado empleando técnicas tales como el Modelo de Precios de los Activos Financieros; la tasa de interés incremental de los préstamos tomados; y otras tasas de interés de mercado para los préstamos.

19.4.3 Unidades Generadoras de Efectivo

Se podrá calcular el deterioro de los activos de manera individual o agrupando activos si estos se relacionan con bienes o servicios que se facturen de manera independiente, es decir, que tales activos conformen una Unidad Generadora de Efectivo. Una Unidad Generadora de Efectivo es el grupo identificable de activos más pequeño, que genere entradas de efectivo que son, en buena medida, independientes de los flujos de efectivo derivados de otros activos o grupos de activos. Unidad Generadora de Efectivo serán los activos agrupados en una sucursal, sede o regional, pero también puede ser la empresa completa.

19.5 Medición Posterior

Si en períodos posteriores se disminuye la pérdida por deterioro del valor o una parte de la misma, el valor recuperado se reconocerá con un crédito en el ingreso y un débito en la cuenta "Deterioro de Valor Acumulado". Si en períodos posteriores se disminuye la pérdida por deterioro del valor o una parte de la misma, el valor recuperado se reconocerá con un crédito en el ingreso y un débito en la cuenta "Deterioro de

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Valor Acumulado”. Los ingresos por recuperación no podrán ser superiores a las pérdidas por deterioro previamente reconocidas, pues los activos objeto de deterioro no podrán valorarse por encima del valor en libros que tenían antes del deterioro de valor.

19.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

19.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

20. PASIVOS FINANCIEROS

20.1 Objetivos

Establecer el tratamiento contable de los pasivos financieros incurridos, específicamente su reconocimiento, medición inicial y medición posterior.

20.2 Alcance

Esta política se aplicaría a las obligaciones adquiridas por la obtención de préstamos en dinero y a los sobregiros bancarios si existieren.

20.3 Directrices


20.3.1 Reconocimiento

Se reconocerá un pasivo financiero sólo cuando exista un contrato verbal o escrito que demuestre que en efecto se posee una obligación real en las condiciones a las que se refiere el apartado 4.2, específicamente la existencia de un hecho pasado (hecho cumplido), una obligación presente y la probabilidad de salidas de beneficios económicos futuros.

Los sobregiros bancarios se reconocerán como pasivos financieros por el valor realmente adeudado al banco. Los sobregiros bancarios, es decir, aquellos que se originan en la expedición de cheques no serán objeto de reconocimiento, de conformidad con la política contable de “Efectivo y Equivalentes de Efectivo”.

20.4. Medición Inicial

Cuando un pasivo se origine en una transacción de financiación con una entidad financiera y ésta implique el pago de intereses, los pasivos respectivos se reconocerán por el valor indicado en el contrato, es decir el valor realmente adeudado. Este valor equivale al valor presente de los pagos futuros (capital e intereses) descontados a una tasa pactada.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los costos de transacción tales como comisiones, estudios de crédito y otros costos relacionados con la obtención de préstamos se reconocerán como gastos del periodo en el que se incurren. Estos costos de transacción se amortizarán en el tiempo del préstamo únicamente cuando sean superiores al 10% del valor recibido.

20.5 Medición Posterior

Con posterioridad a su reconocimiento inicial, los pasivos financieros se medirán por el costo amortizado utilizando la tasa de interés efectiva, es decir, al valor presente de los pagos futuros descontados utilizando la tasa de interés pactada. Este valor coincide con el indicado en la tabla de amortización del préstamo, es decir, al capital más los intereses causados y no pagados, menos los abonos efectuados.

Los importes de obligaciones financieras denominados en moneda extranjera se convierten a la unidad monetaria usando la tasa de cambio vigente en la fecha sobre la que se informa. Las ganancias o pérdidas por cambio de moneda extranjera se incluyen en otros gastos o en otros ingresos, según corresponda.

20.6 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

20.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

21. CUENTAS POR PAGAR COMERCIALES Y OTRAS CUENTAS POR PAGAR

21.1 Objetivos


Establecer el tratamiento contable de las cuentas por pagar a proveedores comerciales y otras cuentas por pagar.

21.2 Alcance

Esta política se aplicaría a las obligaciones por adquisición de bienes o servicios, a los pasivos generados en ingresos recibidos por anticipado y demás cuentas por pagar diferentes a pasivos por beneficios a los empleados, pasivos por impuestos y a pasivos generados en provisiones.

21.3 Directrices

21.3.1 Reconocimiento

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Se reconocerá un pasivo por concepto de Obligaciones Comerciales y Otras cuentas por Pagar sólo cuando exista un contrato verbal o escrito que demuestre que en efecto se posee una obligación real en las condiciones a las que se refiere el apartado 4.2, específicamente la existencia de un hecho pasado (hecho cumplido), una obligación presente y la probabilidad de salidas de beneficios económicos futuros.

Las Obligaciones Comerciales y Otras cuentas por Pagar incluyen, sin limitarse a ello:

- Proveedores comerciales de los que se hayan adquirido bienes o servicios, y
- Cuentas por pagar a contratistas, arrendadores y comisionistas, por honorarios, ingresos recibidos por anticipado y otros costos y gastos incurridos.

Para efecto del reconocimiento contable de estos pasivos, se deberá separar al menos:

- a. Las obligaciones con partes relacionadas.
- b. Las demás cuentas por pagar con proveedores y otras cuentas por pagar.
- c. Los ingresos recibidos por anticipado, es decir, cuando se reciba efectivo sin que se haya entregado el bien o el servicio.

21.4 Medición Inicial

Al reconocer inicialmente pasivo financiero, se lo medirá al precio de la transacción, es decir, el valor al que se refieran las facturas o documentos equivalentes, sin descontarlos a valor presente.

Los ingresos recibidos por anticipado, es decir, antes de entregar bienes o servicios, se medirán por el valor del efectivo recibido.


21.5 Medición Posterior

Las Obligaciones Comerciales y Otras cuentas por Pagar se medirán por el valor inicial menos los valores efectivamente pagados.

Los importes de acreedores comerciales y de otras cuentas por pagar denominados en moneda extranjera se convierten a la unidad monetaria usando la tasa de cambio vigente en la fecha sobre la que se informa. Las ganancias o pérdidas por cambio de moneda extranjera se incluyen en otros gastos o en otros ingresos, según corresponda.

Los ingresos recibidos por anticipado, es decir, antes de entregar bienes o servicios, se medirán por el valor inicial menos los importes satisfechos, es la amortización de acuerdo con el paso del tiempo o según se hayan entregado los bienes o servicios de que se trate.

21.6 Revelaciones

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

21.7 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

22. BENEFICIOS A LOS EMPLEADOS

22.1 Objetivo

Prescribir el tratamiento contable y la información a revelar sobre los beneficios a los empleados.

22.2 Alcance

Los beneficios a los empleados a los que se aplica esta política comprende los que proceden de contratos laborales celebrados y de prácticas no formalizadas que generan obligaciones implícitas, tales como quinquenios y primas de antigüedad, cuando no se tenga alternativa realista diferente de la de pagar tales beneficios.

22.3 Directrices

22.3.1 Reconocimiento


Esta política contable aplica a todos los beneficios a los empleados, entendidos como tal, todas las formas de contraprestación concedida a cambio de los servicios prestados por los empleados y a las indemnizaciones por cese de actividades.

Los beneficios a los empleados se deben clasificar en:

(a) **De corto plazo:** aquellos que se esperan liquidar totalmente antes de los doce meses posteriores al final del periodo anual sobre el que se informa en el que los empleados prestan los servicios relacionados, es decir, que se deberán presentar como “Beneficios a los Empleados de Corto Plazo” los sueldos, salarios, vacaciones y aportaciones a la seguridad social y los beneficios no monetarios a los empleados como préstamos a un año o menos.

Estos beneficios sólo se reconocen como un pasivo y como un gasto cuando un empleado haya prestado servicios a cambio de dichos beneficios, sin esperar su pago en períodos futuros.

Los beneficios de corto plazo se deben reconocer como una obligación laboral (y no como una provisión), incluyendo las prestaciones sociales y los pagos de primas, bonificaciones, así como cualquier otra obligación legal o implícita por beneficios a empleados a corto plazo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

(b) **De Largo Plazo:** aquellos que se esperan liquidar después de los doce meses posteriores al final del periodo, tales como quinquenios y similares. Los beneficios en quinquenios y similares deberán reconocerse como un pasivo en la medida del paso del tiempo y no únicamente al finalizar el periodo de acumulación de ese beneficio. Estos se reconocerán como un gasto y un pasivo de manera gradual, aunque el empleado no tenga derecho si renuncia faltando un día para obtener su derecho.

(c) **Beneficios por terminación:** son los beneficios a los empleados proporcionados por la terminación del período de empleo (tales como las indemnizaciones por despido) se reconocerán como un gasto en el momento de la terminación del contrato y no podrán ser objeto de provisión anticipada.

Sólo se podrán provisionar gastos relacionados con reestructuraciones (tales como las indemnizaciones por despido) cuando exista un anuncio público y se haya generado una expectativa válida ante los trabajadores de los valores que en efecto serán cancelados por la entidad, siempre que el calendario de pagos sea revelado y que se espere realizar dichos pagos en el periodo corriente anual.

22.4 Medición

(a) Beneficios de corto plazo: Se medirán por el valor real a pagar, según lo determinen las normas laborales, sin descontarlo a valor presente, puesto que se pagarán dentro de un periodo inferior a un año.

(b) Beneficios a Largo Plazo: Se medirán por la mejor estimación del valor a pagar, descontándolo a valor presente.

(c) Beneficios por terminación: Se medirán por el valor real a pagar, según lo determinen las normas laborales, sin descontarlo a valor presente, puesto que se pagarán dentro de un periodo inferior a un año.


Otras directrices

1. Las incapacidades que serán reconocidas por las EPS se cargarán como una cuenta por cobrar. El diferencial entre el valor a cobrar a la EPS y el valor pagado por la entidad se reconocerá como un gasto por beneficio a empleados por concepto de "Incapacidades asumidas"

2. Las erogaciones por conceptos como gastos médicos, auxilios educativos, viajes distintos a laborales, bonificaciones y otros servicios que se entreguen a los directivos se presentarán como gastos por beneficios a los empleados.

3. Los bonos de pago y tarjetas de regalo adquiridos para ser entregados a los empleados se reconocerán como equivalentes de efectivo, excepto cuando sean entregados al empleado en el mismo mes, caso en el cual se reconocerán como un gasto por beneficios a empleados.

4. Los préstamos a empleados sin intereses o con tasas inferiores a las del mercado se reconocerán por el valor presente. La diferencia entre el valor nominal y el valor presente de los préstamos sin intereses a los empleados o al personal directivo se reconocerán como ingresos por intereses a lo largo del periodo del

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

préstamo. Sin embargo, si la entidad considera que este cálculo supera la relación costo beneficio o es impracticable, revelará en las notas a los estados financieros el costo aproximado del valor del dinero en el tiempo.

22.5 Revelaciones

Las revelaciones relacionadas con esta política serán las establecidas en la “Política de Revelaciones” que hace parte de este Manual.

22.6 Vigencia

Esta política rige desde el 1 de enero de 2015.

4.37 POLITICA PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.


La Caja podrá realizar convenios y/o tercerización en la prestación de servicios de salud, evidenciando un análisis de costos beneficio dentro de los parámetros establecidos en la normatividad vigente.

Aprobada mediante: “Resolución AEI No. 062 20 de diciembre de 2021 “Por medio de la cual se aprueba la modificación del manual de políticas corporativas de la Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander – COMFANORTE”

4.38 POLITICA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA

La Alta Dirección, el Oficial de Transparencia y Ética y el Recurso Humano de la Caja de Compensación Familiar del Norte de Santander, generan e implementan estrategias para aumentar los niveles de información, sensibilización y compromiso con la transparencia, la ética y la seguridad en el ejercicio de la gestión, pues entienden que son pilares fundamentales para lograr el desarrollo sostenible de la Corporación, a través de mejores prácticas y procedimientos; por ello Comfanorte declara cero tolerancia a cualquier práctica de corrupción, soborno transnacional, lavado de activos y financiación del terrorismo, dando cumplimiento a la legislación sobre la materia y a los requisitos del sistema de gestión, fomentando el reporte en buena fe o sobre la base de una creencia razonable, en confianza y sin temor a represalias, de prácticas de corrupción, soborno transnacional y operaciones sospechosas e inusuales y promoviendo la mejora continua de la transparencia corporativa. La entidad mantiene la autoridad y la independencia de los Oficiales de Transparencia y Ética, para la mejora de la eficacia en la prevención de prácticas ilegales, así mismo aplica los procedimientos disciplinarios, administrativos y penales pertinentes para las personas que infrinjan esta Política.

Aprobada mediante: Acta de Consejo Ordinario de COMFANORTE No. 1131 del 30 de abril de 2025

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

4.39 POLITICA DE RESARCIMIENTO Y/O RECONEXION CON EL AFILIADO.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos que permitan a los afiliados, beneficiarios y usuarios en general, el recibimiento de un resarcimiento oportuno y adecuado, en caso de presentarse fallas, incumplimiento o deficiencias en la prestación de los servicios sociales o subsidios ofrecidos por Comfanorte.


2. ALCANCE

Esta política aplica a los servicios sociales y subsidios ofrecidos por Comfanorte que afecten negativamente la experiencia de todos los afiliados, beneficiarios y usuarios en general; iniciando con la radicación de la solicitud del resarcimiento hasta la resolución de la misma, de acuerdo con la normatividad vigente.

3. FORMAS DE RESARCIMIENTO

- 3.1. **Reconocer:** Se aplica para situaciones que exponen los usuarios relacionados con observaciones o comentarios de la prestación de los servicios o entrega de subsidios, que no implican ningún tipo de pérdida, pero genera una experiencia inadecuada que amerita una corrección, cuyo escenario debe ser estudiado para cada caso en particular y la respuesta entregada al usuario debe generar conformidad con la situación. La Caja de Compensación tratará este reconocimiento a través de contacto telefónico, escrito, virtual o presencial.
- 3.2. **Reparar:** Se aplica para situaciones en las cuales se debe subsanar la situación, generando acciones tendientes a dar cumplimiento a la promesa de servicio o entrega del subsidio, en las condiciones contratadas en el momento de la adquisición o según lo determine la normativa vigente, analizando cada caso y acordando con el usuario la correcta prestación del servicio o entrega del derecho de acuerdo con sus expectativas.
- 3.3. **Compensar:** Se aplica para situaciones en las cuales se comprometen la seguridad, salud, protección de las personas o daño material por responsabilidad de la Caja, previo análisis que asegure dicha responsabilidad. En este caso, se debe activar el procedimiento establecido por COMFANORTE, para subsanar el daño, investigando el contexto para cada caso en particular e informando al usuario el tratamiento que se dará al suceso presentado. La Caja de Compensación deberá asegurarse de facilitar al usuario la información y entendimiento de la ruta definida según las circunstancias, realizando seguimiento a la solución, en las condiciones de oportunidad y calidad informadas.

4. CANALES DE ATENCION

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

La Caja de Compensación Familiar de Norte de Santander COMFANORTE pone a disposición los siguientes canales para el ejercicio de los derechos de los afiliados, beneficiarios, empresas y usuarios en general, cuando se presenten situaciones de errores o demoras en la asignación o entrega de subsidios y fallas, incumplimiento o deficiencias en la prestación de los servicios sociales.

- Formulario de radicación de PQRSF disponible en la página web Corporativa en en siguiente link: <https://comfanorte.com.co/index/servicio-al-cliente/>. Disponible las 24 horas.
- Correo Institucional: Siau@comfanorte.com.co; disponible las 24 horas.
- PBX: (+57) 607 5823455. Horario de atención de lunes a viernes de 07: 00 - 11:00 am y de 02:00 - 05:00 pm
- Línea Gratuita Nacional: 01 8000 97 5000. Horario de atención de lunes a viernes de 07: 00 - 11:00 am y de 02:00 - 05:00 pm
- Oficina de Correspondencia en la Sede principal en la Calle 9 avenida 1 Esquina No. 0-95 B. Latino. Horario de atención de lunes a viernes de 07: 00 - 11:00 am y de 02:00 - 05:00 pm.
- Oficina de servicio al cliente (Centro de Servicios – Sede principal). Horario de atención de lunes a viernes de 07: 00 - 11:00 am y de 02:00 - 05:00 pm
- Buzones de Sugerencias (ubicados en todos los puntos de atención de Comfanorte): <https://comfanorte.com.co/index/contacto/>; disponibles las 24 horas.


5. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR EL RESARCIMIENTO

5.1. En la prestación de Servicios sociales:

En primer término, se recibe la notificación del afiliado beneficiario a COMFANORTE a través de los canales definidos para recibo de las PQRSF, en la cual indica el inconveniente o la situación que le impidió tener una experiencia satisfactoria en la prestación de los servicios sociales por parte de la Caja.

Una vez recibida la notificación por cualquier canal definido por la Corporación, la Coordinación de Servicio al Cliente en su responsabilidad de recibo y gestión de las solicitudes de resarcimiento, la envía a los Jefes y/o Responsables de la Unidad Estratégica de Servicios, según el caso.

En el caso que se presenten situaciones en las cuales se afecte o ponga en riesgo la integridad de los afiliados, beneficiarios o usuarios en general. Una vez recibida la notificación de la situación presentada por el afiliado, beneficiario o usuario, los Jefes y/o Responsables de la Unidad Estratégica de Servicios, prestará atención o asistencia inmediata al mismo.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los Jefes y/o Responsables de los servicios sociales, serán los responsables junto con sus Coordinadores de revisar el caso presentado, para identificar la causa de la situación presentada en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

El Subdirector Administrativo y Financiero, en el caso de la UES Gestión Social, el Subdirector de Servicios Sociales, en el caso de las UES Vivienda y Crédito Social, Educación Colegio y Educación Instituto y el Subdirector Comercial, en el caso de la UES Recreación, serán los responsables de supervisar que los resarcimientos se determinen y realicen de acuerdo con esta política y con la oportunidad y adecuación necesaria para subsanar la situación que impidió al afiliado beneficiario tener una experiencia satisfactoria en la prestación de servicios por parte de la Caja.

En caso de ser necesario, los Jefes y/o Responsables de los servicios sociales, integrarán al análisis y evaluación del caso, al Responsable de Gestión Jurídica para asegurar que la aplicación del resarcimiento este acorde con la normatividad vigente y evite afectaciones a la Caja.


Los Jefes y/o Responsables de los servicios sociales, una vez hayan identificado la causa que confirme que el error fue causado por parte de la Corporación, procederán a determinar el resarcimiento a aplicar que permite dar respuesta a la situación que impidió al afiliado beneficiario tener una experiencia satisfactoria en la prestación de servicios por parte de la Caja y notificarán con la oportunidad y adecuación respectiva, al afiliado, beneficiario o usuario; quien debe seguir las indicaciones o instrucciones dadas por la Corporación para la ejecución del resarcimiento.

5.2. En la entrega de Subsidios:

En primer término, se recibe la notificación del afiliado beneficiario a COMFANORTE a través de los canales definidos para recibo de las PQRSF, en la cual indica el inconveniente o la situación que le impidió tener una experiencia satisfactoria en la entrega del subsidio por parte de la Caja.

Una vez recibida la notificación por cualquier canal definido por la Corporación, la Coordinación de Servicio al Cliente en su responsabilidad de recibo y gestión de las solicitudes de resarcimiento, la envía al Jefe y/o Responsable de la Unidad Estratégica de Servicios: para la cuota monetaria y el subsidio en especie (Kit Escolar) UES Subsidio, para el subsidio de desempleo UES Mecanismo de Protección al Cesante, y para el subsidio de Vivienda de Interés Social UES Crédito Vivienda y Crédito Social.

Los Jefes y/o Responsables de las UES Subsidio, Mecanismo de Protección al Cesante y Vivienda y Crédito Social, serán los responsables junto con sus Coordinadores de revisar el caso presentado, para identificar la causa de la situación presentada en un plazo no mayor de quince (15) días hábiles.

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

El Subdirector Administrativo y Financiero, en el caso de la UES Mecanismo de Protección al Cesante y el Subdirector de Servicios Sociales, en el caso de las UES de Subsidio y Vivienda y Crédito Social, serán los responsables de supervisar que los resarcimientos se determinen y realicen de acuerdo con esta política y con la oportunidad y adecuación necesaria para subsanar la situación que impidió al afiliado beneficiario tener una experiencia satisfactoria en la entrega de subsidio por parte de la Caja.

En caso de ser necesario, los Jefes y/o Responsables de las UES Subsidio, Mecanismo de Protección al Cesante y Vivienda y Crédito Social, integrarán al análisis y evaluación del caso al Responsable de Gestión Jurídica para asegurar que la aplicación del resarcimiento este acorde con la normatividad vigente y evite afectaciones a la Caja.

Los Jefes y/o Responsables de las UES Subsidio, Mecanismo de Protección al Cesante y Vivienda y Crédito Social, una vez hayan identificado la causa que confirme que el error fue causado por parte de la Corporación, procederán a determinar el resarcimiento a aplicar que permite dar respuesta a la situación que impidió al afiliado beneficiario tener una experiencia satisfactoria en la entrega de subsidio por parte de la Caja y notificarán con la oportunidad y adecuación respectiva, al afiliado, beneficiario o usuario; quien debe seguir las indicaciones o instrucciones dadas por la Corporación para la ejecución del resarcimiento.


6. TIPOS DE RESARCIMIENTO

Con el fin de aplicar las reparaciones o compensaciones que sean necesarias, se tiene identificados los siguientes tipos de resarcimiento:

6.1 Relacionados con una obligación legal

Reparación de la situación que no le permitió a un afiliado obtener las condiciones del servicio o la entrega del subsidio según lo que señala la ley:

- Reconocimiento del derecho: cuando un afiliado reclama por una mayor tarifa cobrada sobre la que tiene derecho o por la no entrega de beneficios pactados por ley; el Jefe o Coordinador del servicio deben verificar que efectivamente su estado de afiliación le da su correspondiente derecho. Esta reparación debe realizarse en el menor tiempo posible, activando la devolución del dinero cobrado por demás o realizando el cobro acorde a la tarifa que le corresponda y reconociendo el beneficio al que tiene derecho.
- Prestación del servicio en condiciones pactadas: cuando haya incumplimiento se debe proceder a la prestación del servicio en las condiciones en que fue contratado o a la devolución del precio pagado. Para el caso de reclamaciones por número de horas o tiempo pactado, el Jefe o Coordinador del servicio debe reponer dentro del mismo periodo académico cuando se trate de cursos o durante la prestación del servicio, el tiempo necesario para dar cumplimiento al inicialmente pactado. El Jefe o Coordinador del

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

servicio deben definir el mecanismo para reconocerle al usuario el servicio que reclama. Se tiene como primera opción, buscar reponer el servicio bajo las condiciones pactadas antes de devolver el valor pagado y buscar que vuelva a buscar mejorar la experiencia vivida.

- Prestación del servicio por terceros en condiciones pactadas: cuando la reclamación sea por un servicio prestado por un tercero, se debe hacer el trámite ante el proveedor para su debido reconocimiento. El Jefe o Coordinador del servicio deben verificar que en el manejo de concesiones se contemple la reparación del servicio para los afiliados y usuarios acorde a las condiciones pactadas.

6.2 Por daños y Perjuicios

En el caso que, por responsabilidad directa de la Caja, previa declaración de la instancia competente, el usuario se vea afectado teniendo que incurrir en otros gastos. El Jefe o Coordinador del servicio deben consultar estos casos con el Jefe de Gestión Jurídica para su correspondiente análisis y manejo de la situación siempre y cuando parta de una reclamación por parte del afectado.

6.3 Por tiempos de espera:

Cuando un usuario se queje por demoras prolongadas y pérdida de tiempo esperando a ser atendido. Comfanorte debe disponer de una atención prioritaria en el momento de la atención, como mecanismo de reparación inmediata. Ante tiempos de atención con esperas prolongadas, el Jefe o Coordinador del servicio deben disponer de mecanismos de comunicación permanente con los usuarios en espera a fin de mantenerlos enterados de la situación presentada.


6.4 Por discriminación:

Cuando una persona exprese que ha recibido un trato discriminatorio por su condición de credo, raza, afiliación política o preferencias sexuales. Como reparación el Jefe o Coordinador del servicio debe disponer inmediatamente la atención por otra persona en caso de sentirse discriminado y tomar las acciones que sean necesarias para corregir la situación presentada.

6.5 Incumplimiento de concesiones o arrendamientos:

Cuando el contratista incumple con los protocolos de atención al cliente establecidos por la Caja. En el contrato debe quedar plenamente definido la responsabilidad y la forma de resarcir.

7. NIVELES DE CRITICIDAD


	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Los niveles están asociados a las formas de resarcir, teniendo en cuenta el reconocer, reparar y compensar, ya que dependen directamente de la afectación al cliente. En todos los niveles de resarcimiento generados por el incumplimiento a la promesa del servicio ofrecido al afiliado o ciudadano en general, debe instaurarse un PQRSF, el cual se convertirá en una fuente de información, complementada con la voz del cliente a través de una entrevista del Jefe del servicio con el afectado, lo cual permite profundizar en el escenario presentado y determinar el nivel de criticidad de cada caso, que determine las acciones a seguir, con el fin de subsanar la situación inconsistente.

Por lo anterior, se establecen los siguientes niveles de criticidad para los subsidios y servicios con sus acciones, para identificar el plan que se debe ejecutar:

RIESGO DE CRITICIDAD: RIESGO 1

ORIGEN FALLA	SITUACIÓN DONDE APLICA EN RESARCIMIENTO	CRITICIDAD	TIEMPO RESPUESTA	ACCIONES
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan errores administrativos por parte de la Corporación que afectan la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios. • Cuando se presta el servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios, incumpliendo con la oferta de servicios pactada con el afiliado, beneficiarios o usuario en general. • Cuando se modifica o se cancela la prestación del servicio, sin notificación o aviso, oportuno y en los términos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Cuando la prestación del servicio no cumple con la calidad ofrecida en los insumos, personal o demás recursos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios UES y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 	1.1. observaciones o comentarios que se realicen sobre servicios que no impacten de forma negativa a los afiliados, beneficiarios o usuarios y que puedan ser una oportunidad de mejora.	Para resolver la solicitud se dispondrá máximo 15 días hábiles, dependiendo del tipo de situación.	<ul style="list-style-type: none"> • Entablar comunicación. • Identificar expectativa • Realizar análisis de la situación expuesta de atención). • Generar respuesta al usuario
SUBSIDIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan problemas técnicos en los sistemas de la Corporación que afectan la entrega del subsidio de manera oportuna y adecuada, afectando al afiliado beneficiario. • Cuando se presenta una demora injustificada en la entrega del subsidio por parte de la Corporación. 	1.2. observaciones o comentarios que se realicen sobre subsidios que no impacten de forma	Para resolver la solicitud se dispondrá máximo 15 días hábiles, dependiendo del tipo de situación.	<ul style="list-style-type: none"> • Entablar comunicación • Identificar expectativa • Realizar análisis de la situación expuesta (activar

	POLITICAS CORPORATIVAS		Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación		Fecha: 30/04/2025
			Versión: 7
	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan errores en la asignación del subsidio; ya sea por, el monto asignado o el tiempo reconocido • Cuando se presenta la negativa por parte de la Corporación en la entrega del subsidio, cuando el afiliado cumple con los requisitos exigidos para tal fin. • Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en los subsidios ofrecidos por la Corporación y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 	negativa a los afiliados, beneficiarios o usuarios y que puedan ser una oportunidad de mejora	proceso de atención) <ul style="list-style-type: none"> • Generar respuesta al usuario

RIESGO DE CRITICIDAD: RIESGO 2

ORIGEN FALLA	SITUACIÓN DONDE APLICA EN RESARCIMIENTO	CRITICIDAD	TIEMPO RESPUESTA	ACCIONES
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan errores administrativos por parte de la Corporación que afectan la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios. • Cuando se presta el servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios, incumpliendo con la oferta de servicios pactada con el afiliado, beneficiarios o usuario en general. • Cuando se modifica o se cancela la prestación del servicio, sin notificación o aviso, oportuno y en los términos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Cuando la prestación del servicio no cumple con la calidad ofrecida en los insumos, personal o demás recursos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios UES y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 	2.1. Situaciones en las cuales los afiliados, beneficiarios y usuarios exijan la prestación del servicio y en las condiciones pactadas.	Para resolver la solicitud se dispondrá máximo 15 días hábiles, dependiendo del tipo de situación.	<ul style="list-style-type: none"> • Entablar comunicación • Identificar expectativa • Realizar la reparación del daño que ocasiona el incidente (corrección en los sistemas de información) • Activar procedimiento de devoluciones si es necesario • Acordar con el usuario la prestación del servicio según lo pactado al momento de su adquisición y de acuerdo a sus expectativas, o la entrega del subsidio de acuerdo a la Normatividad vigente • Reponer el servicio en la misma línea si el usuario lo acepta de lo contrario activar mecanismo



POLITICAS CORPORATIVAS


Código: PL-Co-1

Fecha: 30/04/2025

PROCESO: Planeación/Planeación

Versión: 7

				<p>de devolución; entregar el subsidio correspondiente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar un adecuado registro en el sistema de información documental, dando respuesta oficial dentro de los tiempos acordados • Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar
<p>SUBSIDIOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan problemas técnicos en los sistemas de la Corporación que afectan la entrega del subsidio de manera oportuna y adecuada, afectando al afiliado beneficiario. • Cuando se presenta una demora injustificada en la entrega del subsidio por parte de la Corporación. • Cuando se presentan errores en la asignación del subsidio; ya sea por, el monto asignado o el tiempo reconocido. • Cuando se presenta la negativa por parte de la Corporación en la entrega del subsidio, cuando el afiliado cumple con los requisitos exigidos para tal fin. • Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en los subsidios ofrecidos por la Corporación y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 	<p>2.2. Situaciones en las cuales se exijan el reconocimiento de subsidios como derecho de los afiliados y beneficiarios</p>	<p>Para resolver la solicitud se dispondrá máximo 15 días hábiles, dependiendo del tipo de situación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Establar comunicación • Identificar expectativa • Realizar la reparación del daño que ocasiona el incidente (corrección en los sistemas de información) • Activar procedimiento de devoluciones si es necesario • Acordar con el usuario la prestación del servicio según lo pactado al momento de su adquisición y de acuerdo a sus expectativas, o la entrega del subsidio de acuerdo a la Normatividad vigente • Reponer el servicio en la misma línea si el usuario lo acepta de lo contrario activar mecanismo de

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

				devolución; entregar el subsidio correspondiente <ul style="list-style-type: none"> • Dejar un adecuado registro en el sistema de información documental, dando respuesta oficial dentro de los tiempos acordados • Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar
--	--	--	--	--

RIESGO DE CRITICIDAD: RIESGO 3

ORIGEN FALLA	SITUACIÓN DONDE APLICA EN RESARCIMIENTO	CRITICIDAD	TIEMPO RESPUESTA	ACCIONES
SERVICIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Cuando se presentan errores administrativos por parte de la Corporación que afectan la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios. • Cuando se presta el servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios, incumpliendo con la oferta de servicios pactada con el afiliado, beneficiarios o usuario en general. • Cuando se modifica o se cancela la prestación del servicio, sin notificación o aviso, oportuno y en los términos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Cuando la prestación del servicio no cumple con la calidad ofrecida en los insumos, personal o demás recursos acordados con el afiliado, beneficiario y usuario en general. • Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en la prestación del servicio por parte de las Unidades Estratégicas de Servicios UES y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente. 	3.1. Situaciones en las cuales se afecte o ponga en riesgo la integridad de los afiliados, beneficiarios o usuarios en general.	Para resolver esta situación, el tiempo de respuesta es inmediato.	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar problemática relacionada, entablar comunicación con el usuario para informar sobre el tratamiento que la Caja le dará al caso y para indagar por información necesaria que permita tener una visión completa de lo sucedido. • Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar • Registrar y documentar el caso • Activar la participación del Proceso de Gestión Jurídica



POLITICAS CORPORATIVAS


Código: PL-Co-1

Fecha: 30/04/2025

PROCESO: Planeación/Planeación

Versión: 7

				<p>de la Caja y equipo involucrado para la solución del caso</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar las correcciones que sean necesarias para evitar la repetición del caso con el mismo usuario o con otros• Realizar las acciones que recomiende el Proceso de Gestión Jurídica y demás equipos de personal al interior de la Corporación que deban participar.
SUBSIDIOS	<ul style="list-style-type: none">• Cuando se presentan problemas técnicos en los sistemas de la Corporación que afectan la entrega del subsidio de manera oportuna y adecuada, afectando al afiliado beneficiario.• Cuando se presenta una demora injustificada en la entrega del subsidio por parte de la Corporación.• Cuando se presentan errores en la asignación del subsidio; ya sea por, el monto asignado o el tiempo reconocido.• Cuando se presenta la negativa por parte de la Corporación en la entrega del subsidio, cuando el afiliado cumple con los requisitos exigidos para tal fin.• Y Otros, que generan afectación al afiliado, beneficiario o usuario en general, en los subsidios ofrecidos por la Corporación y tenga lugar a la aplicación del resarcimiento, de acuerdo a la normatividad vigente.	3.2. Situaciones en las cuales se vulneren derechos fundamentales por el no reconociendo de subsidios, por acciones u omisiones de las CCF	Para resolver la solicitud se dispondrá máximo 15 días hábiles, dependiendo del tipo de situación.	<ul style="list-style-type: none">• Identificar problemática relacionada, entablar comunicación con el usuario para informar sobre el tratamiento que la Caja le dará al caso y para indagar por información necesaria que permita tener una visión completa de lo sucedido.• Identificar el tipo de resarcimiento a aplicar• Registrar y documentar el caso• Activar la participación del

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7


				<p>Proceso de Gestión Jurídica de la Caja y equipo involucrado para la solución del caso</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar las correcciones que sean necesarias para evitar la repetición del caso con el mismo usuario o con otros • Realizar las acciones que recomiende el Proceso de Gestión Jurídica y demás equipos de personal al interior de la Corporación que deban participar
--	--	--	--	--

8. CASOS EN LOS CUALES NO APLICARIA EL RESARCIMIENTO.

No se considera que haya lugar a resarcimiento cuando la expectativa del usuario es más alta frente a las condiciones pactadas y contratadas.

Las situaciones en las cuales no se aplica el resarcimiento son:

- Incumplimiento de requisitos y políticas del servicio: El mal uso de las instalaciones, comportamientos inadecuados y/o el no acatar las instrucciones que se encuentren adecuadamente difundidas y conocidas por los usuarios de los servicios.
- Por causas ajenas a la Caja de Compensación Familiar que afecten el servicio: situaciones ambientales o de seguridad que impidan la prestación normal de servicio, emergencias sanitarias, catástrofes naturales, etc.
- Cuando la inconformidad se derive de fuerza mayor o caso fortuito: hecho de un tercero o cuando en el momento de la prestación del servicio no se puede verificar la situación.
- Cuando la expectativa del usuario es más alta frente al servicio o producto ofrecido
- Si el usuario modifica las condiciones pactadas y contratadas

	POLITICAS CORPORATIVAS	Código: PL-Co-1
	PROCESO: Planeación/Planeación	Fecha: 30/04/2025
		Versión: 7

Fuerza Mayor y Caso Fortuito: son circunstancias que la ley considera eximentes de responsabilidad en la media en que acredita la ausencia de culpa de quien demuestra haber sido afectado por un hecho o circunstancia imprevisto e irresistible. De esta manera, el caso fortuito o fuerza mayor debe:

- Provenir de una causa enteramente ajena a la voluntad de las partes.
- Ser imprevisible, esto es, que no se haya podido prever dentro de los cálculos
- Ordinarios y corrientes.
- Ser irresistible, es decir, que no se haya podido evitar, ni aun en el evento de oponerse las defensas idóneas para lograr tal objetivo.

La fuerza mayor es atribuible a los hechos de la naturaleza. El caso fortuito está relacionado con la actividad de la Caja de Compensación Familiar. La Caja de Compensación de Norte de Santander COMFANORTE, calificará si un hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito, ponderando cada situación específica, estudiando las circunstancias (de tiempo, modo y lugar) que rodearon el acontecimiento. Para calificar si el hecho es constitutivo de fuerza mayor o caso fortuito se analizarán los riesgos definidos por cada uno de los servicios o productos ofrecidos por la Corporación.

Aprobada mediante Acta No. 1129 de Consejo Directivo Ordinario de Comfanorte, de 28 de marzo de 2025.

COPIA NO CONTROLADA