



Código de Gobierno  
Corporativo



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

## TABLA DE CONTENIDO

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	<b>7</b>
<b>CAPÍTULO 1</b> .....	<b>9</b>
<b>1. ASPECTOS GENERALES</b> .....	<b>9</b>
1.1 Objetivo y funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia .....	9
1.2 Misión de la Superfinanciera.....	9
1.3 Visión de la Superfinanciera .....	9
1.4 Estructura.....	9
1.5 Órganos colegiados de dirección, coordinación, asesoría y control.....	10
1.6 Selección y remoción .....	10
1.7 Remuneración .....	12
1.8 Evaluación .....	12
<b>2. PRINCIPIOS ORIENTADORES</b> .....	<b>13</b>
2.1. Interés público.....	13
2.2 Objetividad.....	13
2.3 Igualdad .....	13
2.4 Integridad.....	13
2.5 Autocontrol.....	13
2.6 Trabajo en Equipo .....	13
2.7 Transparencia .....	14
2.8 Independencia y autonomía.....	14
<b>CAPÍTULO 3</b> .....	<b>16</b>
<b>3. PROTOCOLOS ÉTICOS</b> .....	<b>16</b>
3.1 Código de Integridad.....	16
3.2 Inhabilidades e Incompatibilidades .....	17
3.3 Manejo de conflictos de interés .....	17
3.4 Lineamientos para el manejo de información.....	22
3.5 Pautas respecto al uso de las redes sociales .....	23
<b>CAPÍTULO 4</b> .....	<b>25</b>
<b>4. PARTES INTERESADAS</b> .....	<b>25</b>
4.1 Identificación .....	25
4.2 Compromisos frente a cada Grupo de Valor .....	25
4.3 Carta de trato digno.....	26
<b>CAPÍTULO 5</b> .....	<b>28</b>
<b>5. POLITICAS GENERALES</b> .....	<b>28</b>
5.1 Estilo de dirección.....	28
5.2 Directrices generales para la gestión del equipo directivo .....	28
5.3 Política de Rendición de Cuentas .....	30

5.4 Política de Atención al Ciudadano .....	30
5.5 Política de Gestión del Talento Humano.....	31
5.6 Política de Competencia Profesional.....	31
5.7 Políticas de Contratación y Adquisición .....	32
5.8 Política de Lucha contra la Corrupción .....	33
5.9 Política de Rechazo al Fraude y a la Piratería .....	33
5.10 Política de Seguridad de la Información .....	33
5.11 Política de Comunicación.....	34
5.12 Política de Tratamiento de Datos Personales.....	34
5.13 Política de Gestión de Riesgos .....	35
5.14 Política del Sistema de Gestión Integrado.....	35
5.15 Política de Calidad .....	36
5.16 Política de Operación.....	36
5.17 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo .....	37
5.18 Política Ambiental.....	37
5.19 Política de Gestión Documental.....	37
<b>CAPÍTULO 6.....</b>	<b>39</b>
<b>6. SISTEMA DE CONTROL INTERNO .....</b>	<b>39</b>
6.1 Objetivos del Sistema de Control Interno de Superfinanciera .....	39
6.2 El Control Interno como parte integral de los sistemas de la Entidad .....	41
6.3 Componentes del Control Interno .....	41
6.4 Roles y responsabilidades .....	42
6.5 Planes de mejoramiento .....	43
6.6 Oficina de Control Disciplinario .....	45
<b>CAPÍTULO 7.....</b>	<b>46</b>
<b>7. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN Y REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>46</b>
7.1 Marco Normativo .....	46
7.2 Compromiso de Superfinanciera con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias .....	46
7.3 Responsables de la atención de las quejas .....	47
7.4 Medios para presentación de las quejas.....	48
<b>CAPITULO 8.....</b>	<b>50</b>
<b>8. DIVULGACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A LO DISPUESTO EN ESTE CÓDIGO .....</b>	<b>50</b>
8.1 Socialización del Código de Gobierno Corporativo.....	50
8.2 Aprobación y modificación del Código de Gobierno Corporativo.....	50
8.3 Seguimiento al cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo .....	50
8.4 Medidas en caso de incumplimiento.....	51

## PRESENTACIÓN

Para crear valor y asegurar el éxito de las organizaciones a largo plazo, se debe construir y mantener una relación sólida con los diferentes grupos con los que interactúa la entidad, en un entorno de respeto mutuo, diálogo abierto, identificación de necesidades, búsqueda del mutuo beneficio y apertura al cambio, con personas bien preparadas, competentes, motivadas e interesadas en el bien común.

Por eso se necesita contar con protocolos que establezcan las normas que se deben aplicar para una adecuada interacción de los integrantes de las organizaciones entre ellos mismos y con sus diferentes grupos de valor (también denominados grupos de interés), de forma que se logre y mantenga la armonía. Así, el objetivo de este Código de Integridad y Buen Gobierno es lograr que la Superintendencia Financiera de Colombia se rija bajo principios que permitan no solo que la misma optimice su actividad y se desarrolle bajo elevados estándares de calidad y eficiencia, garantizando el reconocimiento y respeto por los derechos de los supervisados, consumidores financieros, usuarios y de la comunidad en general, sino además que su servicio sea prestado adecuadamente en condiciones de transparencia y seguridad.

La Superintendencia Financiera de Colombia, como ente supervisor del sector financiero y del mercado de valores del país, es consciente de su responsabilidad social y del compromiso por mantener altos estándares éticos y morales en todas sus actuaciones, generando y conservando una cultura que produzca confianza en la ciudadanía hacia la entidad y los servidores públicos que la integran, al reconocer que éstos no solamente cumplen y hacen cumplir la ley, sino que también deben ser ejemplo de moralidad en todas sus acciones.

Con tal propósito, mediante este documento se establecen los valores y conductas siguiendo lo contenido en el código tipo de conducta único para el sector público colombiano denominado “VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD”, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y presentado oficialmente por el Presidente de la República el 24 de julio de 2017.

Adicionalmente, en aras de la calidad y el mejoramiento continuo, la Superintendencia Financiera de Colombia ha venido implementando los procesos y prácticas propios del denominado “buen gobierno corporativo”, entendiendo por tal el compromiso asumido por los directivos de la Entidad, mediante la expedición y aplicación de una serie de disposiciones voluntarias de autorregulación, con el fin de garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la Administración, para responder adecuadamente ante la comunidad.

Como resultado de lo anterior se ha elaborado el presente documento, el cual recoge las políticas, normas de conducta y mecanismos que para efectos de lograr el fin antes mencionado los servidores públicos de la Superintendencia Financiera de Colombia nos comprometemos a cumplir, considerando como un insumo básico dentro del buen

gobierno, las recomendaciones y observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno como producto de su evaluación Independiente. No obstante, este Código no suple el marco legal que le aplica a la Superfinanciera y a las personas vinculadas a la misma, sino que complementa y fortalece dichas normas.

Es por ello que para la correcta interpretación y aplicación del presente documento, el mismo debe considerarse en forma complementaria y armónica con el régimen constitucional y legal referente a los deberes, prohibiciones, inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos, causales de recusación y conflictos de intereses para los servidores públicos, así como a la normatividad relacionada con los delitos contra la administración pública<sup>1</sup>.

Así, el objetivo de este Código de Integridad y Buen Gobierno es lograr que la se rija Superintendencia Financiera de Colombia bajo principios que permitan no solo que la misma optimice su actividad y se desarrolle bajo elevados estándares de calidad y eficiencia, garantizando el reconocimiento y respeto por los derechos de los supervisados, consumidores financieros, usuarios y de la comunidad en general, sino además que su servicio sea prestado adecuadamente en condiciones de transparencia y seguridad.

Finalmente, por este medio convocamos a todos los servidores públicos de la Entidad a poner en marcha los métodos y procedimientos necesarios para alcanzar la misión y los objetivos institucionales, bajo los lineamientos contenidos en este Código.

---

<sup>1</sup> Con relación a este tema se recomienda revisar, sin que ello constituya una relación exhaustiva, las siguientes normas: Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002); Ley 1010 de 2006 "Por medio de la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo", Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000) Título XV, "Delitos contra la Administración Pública"; Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (arts. 11 y siguientes), Código General del Proceso (Ley 1564 de 2012), Ley 1712 de 2014 y demás normas que adicionen, modifiquen o sustituyan.

## **CAPÍTULO 1**

### **1. ASPECTOS GENERALES**

#### **1.1 Objetivo y funciones de la Superintendencia Financiera de Colombia**

La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante Superfinanciera) ejercerá la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realicen actividades financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, con tres objetivos fundamentales:

- Preservar la estabilidad, seguridad y confianza de los mercados supervisados.
- Promover, organizar y desarrollar el mercado de valores colombiano.
- Proteger a los consumidores financieros.

Los objetivos antes mencionados tienen la misma importancia en el ejercicio de las funciones de la Entidad, sin perjuicio de que en determinadas circunstancias por razones de interés público se enfatice uno u otro.

#### **1.2 Misión de la Superfinanciera**

Preservar la estabilidad del Sistema Financiero Colombiano, mantener la integridad y transparencia del mercado de valores y velar por la protección de los derechos de los consumidores financieros.

#### **1.3 Visión de la Superfinanciera**

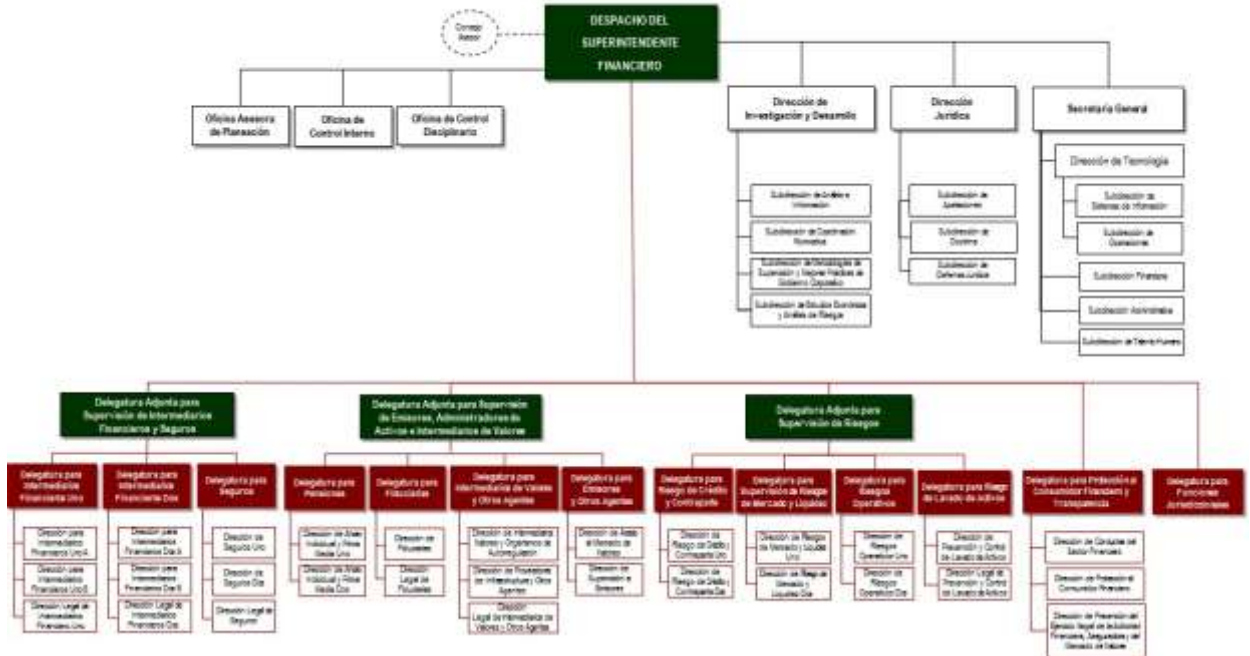
A 2025 ser una autoridad de supervisión financiera dinámica y eficaz con capacidad de anticiparse a los retos derivados del desarrollo y funcionamiento del Sistema Financiero, así como ser reconocida como una entidad que protege efectivamente los derechos de los consumidores financieros.

#### **1.4 Estructura**

La estructura orgánica de Superfinanciera se orienta a la supervisión integrada de los diferentes agentes del sector financiero y del mercado de valores del país, bajo un enfoque basado en riesgos, y está establecida en el Decreto 1848 de 2016.

La estructura orgánica de Superfinanciera se presenta en forma esquemática en el siguiente organigrama:

**ESTRUCTURA ORGÁNICA**  
Decreto 1848 de 2016



Esta estructura facilita alcanzar los objetivos de la Entidad y establecer claramente las responsabilidades de cada integrante de la organización.

**1.5 Órganos colegiados de dirección, coordinación, asesoría y control**

Según lo establecido en los artículos 11.2.1.2.1. y 11.2.1.4.1 del Decreto 2555 de 2010, el Consejo Asesor es el órgano auxiliar de carácter consultivo de Superfinanciera y forma parte de su estructura.

Adicionalmente, el Superintendente Financiero de Colombia puede conformar otros comités, permanentes u ocasionales, para ocuparse de temas estratégicos o específicos. La relación de los comités vigentes, así como sus objetivos, funciones, integrantes y reglamento, se encuentran en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)).

Las decisiones de los diferentes comités se hacen constar en actas aprobadas por los mismos órganos colegiados, con firma de quienes actúen como presidente y secretario de la respectiva reunión, o de todos sus miembros, según lo dispuesto en el respectivo reglamento. En cada acta se deberá dejar constancia de todos los asuntos relevantes tratados en la reunión.

**1.6 Selección y remoción**

Los servidores públicos<sup>2</sup> de la Superfinanciera están sujetos al Régimen Específico de

<sup>2</sup> Según lo establecido en el artículo 123 de la Constitución Política, “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio.” De acuerdo con lo anterior, el concepto de servidor público es un fenómeno genérico que engloba varias especies, incluyendo a los empleados públicos, que son las personas naturales que ejercen las funciones correspondientes a un empleo público, cuyo vínculo se realiza a través de un acto administrativo unilateral de nombramiento; los trabajadores oficiales, cuya vinculación laboral se realiza mediante un contrato de trabajo, y las personas que de conformidad con las normas que rigen la contratación estatal ejerzan temporalmente las funciones de interventores, consultores, asesores o contratistas, entre otros.

Carrera de las Superintendencias, contenido en los artículos 2.2.19.1.1 al 2.2.19.6.11. del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública<sup>3</sup>.

El Superintendente Financiero de Colombia es designado y removido por el Presidente de la República, mediante decreto ejecutivo, de conformidad con lo establecido en el Capítulo 1 del Título 34 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, según el cual la designación del Superintendente debe hacerse mediante un proceso público y transparente, su nombramiento debe tener un período fijo, igual al período presidencial, y su despido debe ser motivado.

Dichas condiciones tienen como propósito asegurar la competencia profesional, imparcialidad, transparencia e independencia del Superintendente y, con ello, la más alta calidad y continuidad en la prestación de las funciones de inspección, vigilancia y control que le corresponden a la Superfinanciera, en el marco de lo establecido en los numerales 24 y 27 del artículo 189 de la Constitución Nacional.

Por su parte, el Jefe de la Oficina de Control Interno, de acuerdo con el artículo 8° de la Ley 1474 de 2011, es un funcionario de libre nombramiento y remoción por parte del Presidente de la República, de conformidad con los criterios establecidos en los artículos 2.2.21.4.1 y siguientes del Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.

Los otros servidores públicos de nivel directivo y algunos de nivel asesor<sup>4</sup> son designados y removidos libremente por el Superintendente Financiero de Colombia.

En el proceso de selección de los referidos servidores se procura que éstos tengan las calificaciones técnicas requeridas para los cargos respectivos, que cuenten con experiencia adecuada, preferiblemente en el campo de la supervisión y/o en el mercado financiero o de valores.

De conformidad con lo establecido por la Constitución Nacional<sup>5</sup>, no podrán ser designados como servidores públicos de la Superfinanciera, en cualquier nivel, quienes hayan sido condenados, en cualquier tiempo, por la comisión de delitos que afecten el patrimonio del Estado. Tampoco quienes hayan dado lugar, como servidores públicos, con su conducta dolosa o gravemente culposa, así calificada por sentencia judicial ejecutoriada, a que el Estado sea condenado a una reparación patrimonial, salvo que asuma con cargo a su patrimonio el valor del daño.

Los cargos de nivel profesional, técnico y asistencial de la Superfinanciera están sujetos al régimen especial de carrera administrativa que señala la ley para las superintendencias<sup>6</sup>, y su selección se realiza por concurso, de conformidad con las normas vigentes.

En el Manual de Funciones, Requisitos y Competencias Laborales de la Superfinanciera se establece la lista completa de criterios objetivos de selección para cada cargo, incluyendo los requisitos de estudios y experiencia, conocimientos esenciales, funciones y criterios de evaluación, entre otros.

<sup>3</sup> Decreto 1083 de 2015 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan

<sup>4</sup> Algunos funcionarios de nivel asesor son de carrera y otros de libre nombramiento y remoción. Éstos últimos, en su mayoría, están adscritos al Despacho del Superintendente Financiero.

<sup>5</sup> Constitución Nacional, artículo 122 modificado por el artículo 1° del Acto Legislativo 1 de 2004.

<sup>6</sup> Decretos 775 y 2929 de 2005 y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan



## 1.7 Remuneración

El Gobierno Nacional, a través de decreto, define anualmente de manera general los salarios básicos de los servidores públicos, tanto para los de libre nombramiento y remoción como para los de carrera administrativa, en todos sus niveles. En adición a la mencionada remuneración básica, los servidores públicos de Superfinanciera tienen un régimen salarial y prestacional especial<sup>7</sup>.

## 1.8 Evaluación

### 1.8.1 Evaluación por parte del superior inmediato

La evaluación de los servidores de Superfinanciera que tienen la calidad de gerentes públicos, de conformidad con los criterios establecidos en la Ley 909 de 2004 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan, se realiza anualmente con base en los Acuerdos de Gestión suscritos entre éstos y su superior jerárquico. En dichos acuerdos se deben establecer por escrito los compromisos y resultados que debe presentar cada uno de ellos frente a la visión, misión y objetivos de la institución y proyectos estratégicos, con los indicadores de gestión pertinentes.

La evaluación de los otros servidores de Superfinanciera se realizará semestralmente, con seguimientos trimestrales, utilizando las herramientas aprobadas por la Comisión Nacional del Servicio Civil, con base en juicios justos y objetivos sobre la conducta, las competencias laborales y los aportes al cumplimiento de las metas institucionales de cada persona en el desempeño de sus respectivos cargos, fundamentando en el mérito su permanencia en el servicio.

Los resultados que se obtengan de este proceso de evaluación constituyen un insumo importante para la elaboración tanto de los planes de mejoramiento individual como del Plan Integral de Formación de Superfinanciera – PIF.

### 1.8.2 Auto evaluación

En desarrollo del principio de “auto control”, cada funcionario de Superfinanciera debe evaluar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad se desarrollen con fundamento en las normas legales.

---

<sup>7</sup> Decreto 4327 de 2005, artículo 84, Decreto 4765 de 2005 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

## CAPÍTULO 2

### 2. PRINCIPIOS ORIENTADORES

Para efectos de contar con un marco de referencia de gobernabilidad adecuado, la conducta de los servidores públicos de la Superfinanciera y sus relaciones con los diferentes grupos de valor de la entidad se regirá por las directrices establecidas en las normas vigentes y en las siguientes políticas y principios orientadores:

#### 2.1 Interés público

Las actuaciones y decisiones de la Superfinanciera estarán basadas en el interés público, procurando satisfacer primordialmente las necesidades de la comunidad en general, cumpliendo una función económica y social. En ningún caso se buscará un beneficio para el funcionario, su familia, amigos o una persona, entidad, conglomerado o grupo en particular.

#### 2.2 Objetividad

Todas las decisiones se adoptarán con base en la información reunida en forma objetiva con respecto a la situación o persona objeto de análisis, y no en consideraciones subjetivas que no sean propias del respectivo proceso.

#### 2.3 Igualdad

Todos los ciudadanos y las entidades supervisadas son iguales frente al ejercicio de las funciones que cumple la Superfinanciera.

#### 2.4 Integridad

Los servidores públicos de la Superfinanciera actuarán siempre con rectitud, honorabilidad, transparencia, austeridad, probidad y entereza moral, dando cumplimiento estricto a las normas y directrices gubernamentales que resulten aplicables y demostrando coherencia entre lo que dicen y lo que hacen.

#### 2.5 Autocontrol

Todos los procesos de la Superfinanciera tendrán incorporados mecanismos de control que permitirán al responsable de los mismos determinar el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos, detectar desviaciones y efectuar los correctivos pertinentes.

#### 2.6 Trabajo en Equipo

Los servidores públicos de la Superfinanciera trabajarán armónicamente en mutua colaboración, uniendo las capacidades individuales en forma coordinada, con el fin de lograr sinergias que permitan alcanzar conjuntamente los objetivos institucionales.

## 2.7 Transparencia

Los servidores públicos de la Superfinanciera deben preservar la transparencia de sus decisiones y acciones, dando a conocer las razones de las mismas y sus fundamentos legales, sin llegar a afectar la reserva y confidencialidad que la ley ha consagrado sobre ciertos aspectos de su labor.

## 2.8 Independencia y autonomía

La Superfinanciera ejercerá sus funciones con independencia, dentro del marco legal vigente, procurando minimizar las interferencias externas que puedan afectar el logro de sus objetivos, lo cual no excluye una adecuada comunicación y coordinación con otros organismos del Estado, supervisores de otros países y las entidades supervisadas.

En este sentido, la Superfinanciera procurará contar con la autonomía necesaria para el logro de los objetivos para los cuales fue creada, en materia institucional, de supervisión, regulatoria, operativa y presupuestal.

Para el efecto, se implementarán los siguientes mecanismos:

- Incluir en la estructura de la Entidad, para la adopción de las decisiones que así lo ameriten en concepto del Superintendente Financiero, comités integrados por varios servidores públicos con visiones diferentes, entendidas éstas últimas como capacidades técnicas complementarias a la supervisión, con el fin de evitar que prevalezca una visión unipersonal o parcial en la toma de decisiones, facilitar que se adopten las mejores prácticas de gobierno corporativo y asegurar transparencia y apertura en la toma de decisiones.
- Elaborar con autonomía los proyectos normativos que le corresponde expedir según sus atribuciones legales, de acuerdo con sus objetivos de supervisión, los estudios técnicos efectuados y las mejores prácticas internacionales, sin perjuicio de seguir un proceso abierto para la discusión y revisión de los mismos con las entidades supervisadas y otros grupos de personas y organizaciones involucrados, proporcionando la posibilidad de una participación equitativa a todos los interesados y sin que con ello se afecte la independencia de la Superintendencia
- Participar activamente en el proceso de regulación financiera, apoyando al Ministerio de Hacienda y Crédito Público en el ejercicio de las funciones que le han sido asignadas en las normas vigentes.
- Realizar todos los actos y trámites que le corresponden sin interferencias de intereses ajenos a la función de supervisión.
- Ofrecer, dentro de las limitaciones propias del régimen general de los servidores públicos colombianos, salarios adecuados a las labores que desempeñan las personas que laboran en la Superintendencia y a su desempeño.
- Procurar, dentro del marco legal vigente, la implementación de mecanismos que brinden protección legal para los servidores públicos de la Superfinanciera frente a demandas entabladas en su contra por acciones u omisiones realizadas de buena fe, en el cumplimiento de sus obligaciones, ya sea que éstos todavía ejerzan el cargo o que se hayan desvinculado de la Institución. Lo anterior, con el fin de proporcionar las seguridades necesarias para que los servidores públicos competentes puedan

ejercer sus funciones sin estar sometidos a presiones y denuncias infundadas que puedan presentar los supervisados o terceros

- Establecer y mantener los mecanismos de cooperación internacional necesarios para el debido ejercicio de sus facultades.
- Tener autonomía para la asignación de recursos financieros y materiales, así como para establecer prioridades en el ejercicio del gasto, de acuerdo con sus necesidades técnicas de regulación y supervisión.

## CAPÍTULO 3

### 3. PROTOCOLOS ÉTICOS

#### 3.1 Código de Integridad

El Código de Integridad de la Superfinanciera<sup>8</sup> se constituye en una guía de actuación para todos los servidores públicos de la entidad, en el ejercicio cotidiano de sus funciones dentro de los procesos misionales, estratégicos, de apoyo o de control de la institución y sus relaciones con los diferentes grupos de valor o de interés. Los valores contenidos en dicho documento se encuentran ajustados a los establecidos en el código general de integridad y ética para los servidores públicos colombianos, denominado “Valores del Servicio Público – Código de Integridad”, elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP.

De conformidad con el documento antes citado, los valores institucionales son los siguientes:

- **Honestidad:** actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo siempre el interés general.
- **Respeto:** reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Compromiso:** ser conscientes de la importancia del rol como servidores públicos y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relacionan en sus labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

El Código de Integridad será socializado entre los servidores de la entidad y otros grupos de valor con los cuales interactúa la institución, a través de diferentes mecanismos.

En los cursos de inducción y de reinducción que se impartan a los servidores públicos, pasantes y otras personas vinculadas a la entidad, se deberán incluir temas éticos o de integridad y otros relacionados con la lucha contra la corrupción.

Cada servidor público de la Superfinanciera, sin importar su rango, debe expresar formalmente su adherencia al Código de Integridad y a la política anticorrupción de la entidad, mediante la firma del correspondiente documento de compromiso.

---

<sup>8</sup> Consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Código de Integridad.

Los cambios o actualizaciones en el mencionado Código deben ser socializados a todos los grupos de valor con los que interactúa Superfinanciera, mediante su publicación en el sitio web institucional y otros medios complementarios, fomentando la participación ciudadana.

## **3.2 Inhabilidades e Incompatibilidades**

Los servidores públicos de Superfinanciera están sujetos al régimen de inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de interés previstos en el Código Único Disciplinario<sup>9</sup> para los servidores públicos colombianos y en las demás normas que lo adicionen, complementen, modifiquen o sustituyan.

### **3.2.1 Inhabilidades**

Los servidores públicos de Superfinanciera están sujetos a diversas inhabilidades, entendidas como aquellas condiciones negativas de orden constitucional o legal que imposibilitan a los particulares acceder a un cargo público y a los servidores públicos permanecer en el mismo. Las mismas están establecidas en el Código Único Disciplinario<sup>10</sup> para los servidores públicos colombianos y en las demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

### **3.2.2 Incompatibilidades**

Las incompatibilidades son restricciones de orden legal para que los servidores públicos desarrollen simultáneamente otras actividades o profesión durante el tiempo en que ejerzan un cargo público. En adición a las incompatibilidades generales establecidas en el Código Único Disciplinario<sup>11</sup>, los servidores públicos y contratistas de Superfinanciera están sujetos al régimen especial contenido en el Decreto 1170 de 1980.

## **3.3 Manejo de conflictos de interés**

### **3.3.1 Concepto**

Un conflicto de intereses se presenta cuando el juicio de una persona para ejercer adecuadamente su trabajo puede verse influido por consideraciones ajenas a las propias de la respectiva labor, las cuales normalmente conciernen a su propio beneficio o al de un tercero relacionado.

Según lo establecido en el Código Único Disciplinario y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, todo servidor público que deba adelantar o sustanciar actuaciones administrativas, realizar investigaciones, practicar pruebas o pronunciar decisiones definitivas deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con su interés particular, según los criterios establecidos en las mismas normas.

De conformidad con el artículo 11 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo<sup>12</sup>, todo servidor público podrá ser recusado si no manifiesta su impedimento por:

---

<sup>9</sup> Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

<sup>10</sup> Artículos 36 a 41 de la Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

<sup>11</sup> Artículos 36, 39 y 41 de la Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

<sup>12</sup> Ley 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan

- “1. Tener interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto, o tenerlo su cónyuge, compañero o compañera permanente, o alguno de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad<sup>13</sup>, segundo de afinidad <sup>14</sup>o primero civil<sup>15</sup>, o su socio o socios de hecho o de derecho.
2. Haber conocido del asunto, en oportunidad anterior, el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral precedente.
3. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes arriba indicados, curador o tutor de persona interesada en el asunto.
4. Ser alguno de los interesados en la actuación administrativa: representante, apoderado, dependiente, mandatario o administrador de los negocios del servidor público.
5. Existir litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales entre el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, y cualquiera de los interesados en la actuación, su representante o apoderado.
6. Haber formulado alguno de los interesados en la actuación, su representante o apoderado, denuncia penal contra el servidor, su cónyuge, compañero permanente, o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, antes de iniciarse la actuación administrativa; o después, siempre que la denuncia se refiera a hechos ajenos a la actuación y que el denunciado se halle vinculado a la investigación penal.
7. Haber formulado el servidor, su cónyuge, compañero permanente o pariente hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, denuncia penal contra una de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado, o estar aquellos legitimados para intervenir como parte civil en el respectivo proceso penal.
8. Existir enemistad grave por hechos ajenos a la actuación administrativa, o amistad entrañable entre el servidor y alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado.
9. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad, primero de afinidad o primero civil, acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa, su representante o apoderado, salvo cuando se trate de persona de derecho público, establecimiento de crédito o sociedad anónima.
10. Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral anterior, socio de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa o su representante o apoderado en sociedad de personas.

---

<sup>13</sup> Parientes hasta cuarto grado de consanguinidad: primer grado: padre, madre e hijos; segundo grado: hermanos, abuelos y nietos; tercer grado: sobrinos, tíos, bisabuelos y bisnietos; cuarto grado: primos

<sup>14</sup> Parientes hasta segundo grado de afinidad: primer grado: suegros, yerno y nuera; segundo grado: cuñados.

<sup>15</sup> Hijos o padres adoptivos.

11. *Haber dado el servidor consejo o concepto por fuera de la actuación administrativa sobre las cuestiones materia de la misma, o haber intervenido en esta como apoderado, Agente del Ministerio Público, perito o testigo. Sin embargo, no tendrán el carácter de concepto las referencias o explicaciones que el servidor público haga sobre el contenido de una decisión tomada por la administración.*

12. *Ser el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes indicados en el numeral 1, heredero o legatario de alguna de las personas interesadas en la actuación administrativa.*

13. *Tener el servidor, su cónyuge, compañero permanente o alguno de sus parientes en segundo grado de consanguinidad o primero civil, decisión administrativa pendiente en que se controvierta la misma cuestión jurídica que él debe resolver.*

14. *Haber hecho parte de listas de candidatos a cuerpos colegiados de elección popular inscritas o integradas también por el interesado en el período electoral coincidente con la actuación administrativa o en alguno de los dos períodos anteriores.*

15. *Haber sido recomendado por el interesado en la actuación para llegar al cargo que ocupa el servidor público o haber sido señalado por éste como referencia con el mismo fin.*

16. *Dentro del año anterior, haber tenido interés directo o haber actuado como representante, asesor, presidente, gerente, director, miembro de Junta Directiva o socio de gremio, sindicato, sociedad, asociación o grupo social o económico interesado en el asunto objeto de definición.”*

Para el caso de los servidores públicos que ejerzan la acción disciplinaria deben consultarse adicionalmente las causales de impedimento y recusación establecidas en el Código Único Disciplinario y para quienes tienen a su cargo el ejercicio de funciones jurisdiccionales las causales señaladas en el Código General del Proceso<sup>16</sup>.

Por otra parte, los servidores públicos responsables de evaluar el desempeño laboral de los empleados de carrera o en período de prueba o los miembros de la Comisión de Personal (Decreto-Ley 760 de 2005, artículo 38) deberán declararse impedidos cuando se encuentren vinculados con éstos por matrimonio o por unión permanente o tengan parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil o exista enemistad grave con el empleado a evaluar o cuando exista cualquier causal de impedimento o hecho que afecte su objetividad.

### 3.3.2 Conductas que deben observarse para prevenir y manejar eventuales conflictos de interés

Entre las conductas que deben observar los servidores públicos de la Superfinanciera con el fin de prevenir y manejar eventuales conflictos de interés, se destacan las siguientes:

- Renunciar a cualquier actividad o asociación que implique un eventual conflicto de interés, como condición previa para asumir el cargo.

---

<sup>16</sup> Ley 1564 de 2012 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.



- Evitar actuar en situaciones en las cuales existen vínculos que afecten en forma material el sano juicio y total independencia que deben mantener en el ejercicio de sus funciones.
- Realizar todas las transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la Superfinanciera en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial.
- Adoptar las decisiones y ejecutar las acciones de supervisión o administrativas atendiendo exclusivamente las normas aplicables, los objetivos de la Superfinanciera y los criterios técnicos, sin tener en cuenta otras consideraciones, vínculos, sentimientos o relaciones personales, comerciales o de otra naturaleza que sean ajenas al proceso.
- Rehusar beneficios, servicios, donaciones, favores, invitaciones, obsequios u otra clase de remuneración, de cualquier naturaleza, ofrecidos directa o indirectamente, que puedan restarles objetividad o imparcialidad en su labor.
- Evaluar la existencia e importancia de cualquier amenaza que real o potencialmente se pueda presentar por los intereses o relaciones que tenga, de manera directa o indirecta, antes de asumir una labor frente a alguna persona o entidad supervisada o a vinculados a las mismas, a la luz de los criterios y parámetros fijados en las normas vigentes. Si se determina la existencia de un eventual conflicto de intereses, el servidor público debe seguir el procedimiento que se describe en el siguiente numeral.

### 3.3.3 Procedimiento

El servidor público que se encuentre en una situación que involucre la existencia de un eventual conflicto de intereses, debe proceder como se indica a continuación:

- Comunicar por escrito a su superior jerárquico o autoridad competente las circunstancias específicas que dan origen al conflicto, describiendo la situación y suministrando toda la información que sea relevante para la toma de la respectiva decisión, a la mayor brevedad posible de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente<sup>17</sup>.
- Mientras se define la situación, el servidor público involucrado se abstendrá de participar en el análisis, trámite y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de intereses.
- El superior jerárquico o autoridad competente debe evaluar la situación y pronunciarse sobre la efectiva existencia del conflicto de intereses, **dentro de los diez (10) días siguientes** a la fecha de su recibo, según lo establecido en las normas que resulten aplicables, y dar respuesta por escrito al funcionario involucrado, informando sobre la decisión tomada, enviando copia de esta decisión para su archivo en la carpeta del servidor público que maneja la Subdirección de Talento Humano.

---

<sup>17</sup> Ver los plazos legales en el artículo 75 del Código Único Disciplinario (Ley 734 de 2002), en el artículo 12 de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) y demás normas que los adicionen, modifiquen o sustituyan.

- En caso de existir impedimento el superior jerárquico o autoridad competente determinará a quién corresponde el conocimiento del asunto, si es preciso se designará un funcionario ad hoc, para lo cual se deberá gestionar la expedición de la respectiva resolución para firma del Superintendente Financiero y la notificación y comunicación a los servidores públicos involucrados.
- Los jefes respectivos deberán establecer mecanismos apropiados para impedir en forma efectiva el acceso de las personas involucradas a cualquier información relacionada con las actuaciones, medidas administrativas o trámites respecto de la entidad o persona con la cual exista real o potencialmente una situación de conflicto de interés.

Para el caso de los evaluadores de desempeño a quienes corresponda actuar frente a personas respecto a las cuales exista cualquier causal de impedimento o hecho que eventualmente pueda afectar su objetividad, deben surtir el siguiente procedimiento:

- Comunicar por escrito a su superior jerárquico las circunstancias específicas que dan origen al conflicto, describiendo la situación y suministrando toda la información que sea relevante para la toma de la respectiva decisión.
- El directivo competente, mediante acto administrativo motivado, decidirá dentro de los cinco (5) días siguientes. En caso de aceptar el impedimento, designará otro evaluador y en el mismo acto ordenará la entrega de los documentos que hasta la fecha obren sobre el desempeño laboral del empleado a evaluar. En todo caso, la recusación o el impedimento deberán formularse y decidirse antes de iniciarse el proceso de evaluación.

Cuando la causal de impedimento se presente para algún miembro de la Comisión de Personal, se debe realizar el siguiente procedimiento:

- Si el impedimento recae sobre alguno de los representantes de los empleados, así lo deberá manifestar a los demás miembros de la Comisión de Personal, quienes en la misma sesión decidirán si el impedimento es o no fundado. En caso afirmativo, lo declararán separado del conocimiento del asunto y designarán al suplente. Si la decisión fuere negativa, el respectivo representante podrá participar en la decisión del asunto.

En todo caso, en el acta de la respectiva reunión deberá quedar constancia de los argumentos que sustentaron el posible impedimento, así como de la decisión adoptada por la Comisión y la motivación de la misma.

- Cuando el impedimento recae en alguno de los representantes del nominador en la Comisión de Personal, éste deberá manifestarlo por escrito al Superintendente Financiero, quien decidirá dentro de los dos (2) días hábiles siguientes, mediante acto administrativo motivado, y designará al servidor público que lo ha de reemplazar, si fuere el caso.

Cuando exista una causal de impedimento en un miembro de la Comisión de Personal y no fuere manifestada por él, podrá ser recusado por el interesado en el asunto a decidir, caso en el cual deberá allegar ante la Comisión, a través del Secretario de la misma, las pruebas que fundamentan sus afirmaciones.

Con fines preventivos, durante el proceso de selección de personal, especialmente cuando se trate de un cargo de nivel directivo o asesor, el jefe inmediato debe evaluar y detectar posibles situaciones o vínculos que eventualmente puedan llegar a configurar una situación de conflicto de intereses en el ejercicio de sus futuras funciones.

Los directivos competentes deben evaluar el riesgo involucrado en cada caso y, cuando sea necesario, aplicar las medidas pertinentes para eliminar o mitigar sus eventuales consecuencias.

En adición a lo anterior, y además de los documentos requeridos para efectuar el nombramiento, dentro de los cuales se encuentra el “Formato de Declaración de Bienes y Rentas” establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Subdirección de Talento Humano solicitará anualmente la actualización de la información necesaria para hacer seguimiento al reporte oportuno de los eventuales conflictos de interés.

La inobservancia de disposiciones relacionadas con la prevención y manejo de los conflictos de interés constituye falta disciplinaria y da lugar a la imposición de las sanciones previstas en las normas vigentes que resulten aplicables.

### **3.4 Lineamientos para el manejo de información**

El artículo 74 de nuestra Constitución consagra que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley. No obstante, dicho derecho tiene algunos límites y para su ejercicio debe respetarse en forma objetiva la prevalencia del interés general sobre el interés particular.

Sin que ello constituya una relación exhaustiva, a continuación, se mencionan las normas más relevantes con relación al manejo de información:

- Ley 1712 de 2014 y demás normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan, que regulan el ejercicio del derecho de acceso a la información pública nacional y consagra el Principio de Transparencia, según el cual toda la información en poder de las entidades estatales se presume pública, con excepción de la información clasificada y reservada, en los casos expresamente previstos en la ley.
- Ley 1266 de 2008, por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Código Penal Colombiano (Ley 599 de 2000 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan), en el cual se establecen algunos delitos asociados al manejo de información y las penas correspondientes.

La inobservancia de las mencionadas disposiciones constituye falta disciplinaria y en algunos casos puede constituirse en un delito, que da lugar a la imposición de las sanciones o de las penas previstas en las mismas normas y otras que resulten aplicables.

Dentro del marco de referencia antes citado, la Superfinanciera suministrará a sus grupos de valor y a la sociedad en general, en forma sistemática y permanente, información sobre sus actos administrativos, contratos y otros temas importantes, mediante las comunicaciones, notificaciones y publicaciones que ordene la ley y las adicionales que se consideren pertinentes en cada caso, incluyendo el empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva y oportuna tal información, de conformidad con las normas vigentes. En la medida de lo posible, la información será puesta a disposición de los ciudadanos de forma libre y sin restricciones, en formatos estándar e interoperables que facilitan su acceso y reutilización (datos abiertos), observando lo establecido por la estrategia de gobierno en línea, o la que la reemplace, en cuanto a la publicación y divulgación de la información.

Los documentos que elabore y divulgue la Superfinanciera, así como las respuestas que proporcione a las preguntas, inquietudes y propuestas de la ciudadanía, deben hacerse utilizando un lenguaje que sea comprensible para el ciudadano, cumpliendo con los lineamientos establecidos para escribir y expresarse en el documento “Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia”, expedido por el Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.

Teniendo en cuenta que algunos de los temas relacionados con los mercados supervisados por la Superfinanciera tienen una alta complejidad, cuando sea necesario utilizar términos técnicos propios del mercado, siempre deberá explicarse el significado de los mismos. En los documentos que contengan los mencionados términos, así como abreviaturas o siglas, deberá indicarse el significado de las mismas, al hacer la mención inicial correspondiente.

Por otra parte, los servidores públicos de la Superfinanciera se abstendrán de hacer uso indebido, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica, de información que hayan conocido por razón o con ocasión de sus funciones o de la labor realizada para la institución y que no haya sido divulgada al público, dando cumplimiento al Manual de Seguridad de la Información y a los lineamientos de la política de protección de datos personales de la Superfinanciera.

### **3.5 Pautas respecto al uso de las redes sociales**

La presencia de la Superfinanciera en las redes sociales contribuye a una mayor transparencia, el fomento de la participación ciudadana, el control social y, en general, al fortalecimiento de la transparencia en la gestión institucional, como herramientas fundamentales de nuestra política de integridad y lucha contra la corrupción.

Los principios básicos de la comunicación en redes sociales de la Superfinanciera son los establecidos en el Manual de Gestión de la Comunicación en Redes Sociales del Gobierno de Colombia, bajo los siguientes principios básicos de comunicación:

- Respeto hacia las opiniones de la ciudadanía, aún en los casos en que no se compartan.
- Transparencia, como norma básica de los medios sociales, garantizando un buen gobierno corporativo.
- Corresponsabilidad, teniendo claro bajo qué línea de mensaje y bajo qué orientación se debe comunicar la entidad.

- Calidad en los servicios que se ofrecen a la ciudadanía, siguiendo los protocolos establecidos por la entidad, especialmente en cuanto a la amabilidad, la veracidad y la inmediatez de la información.
- Uso correcto del lenguaje y la gramática, de forma que los mensajes se comuniquen en forma concreta, directa y sencilla, respetando las normas ortográficas y gramaticales.
- Respeto a los derechos de autor, dando siempre los créditos correspondientes, cuando se utilicen textos, imágenes u otros elementos creados por otra persona o entidad.

Como principio general, desde los perfiles y cuentas que representen a la Superfinanciera no se pueden emitir opiniones personales y la línea editorial debe coincidir con la estrategia de comunicaciones impartidas por el Gobierno Nacional que se encuentre vigente.

El uso que le den los servidores públicos de la Superfinanciera a las redes sociales en cuanto a información relacionada con la entidad o con la labor que desempeñan, deberá hacerse teniendo en cuenta las directrices establecidas en la “Guía de Lenguaje Claro para los Servidores Públicos de Colombia”, la política de seguridad de la información de la Superintendencia, la política de comunicaciones y a lo previsto en los reglamentos de la entidad, guardando la debida reserva.

## CAPÍTULO 4

### 4. PARTES INTERESADAS

#### 4.1 Identificación

Los directivos de la Superfinanciera y demás servidores son conscientes que para el logro de sus objetivos institucionales deben mantener una interacción armoniosa con los diferentes clientes que de manera directa o indirecta contribuyen al ejercicio de su labor, son sujetos de su supervisión o se benefician de ella, por lo cual se comprometen a adoptar mecanismos que les permitan ejercer adecuadamente las funciones que le corresponden a la Entidad de conformidad con las normas aplicables, respetando siempre sus legítimos derechos en el marco de una responsabilidad integral para preservar el orden público en materia económica, velar por la estabilidad del sistema financiero y proteger los derechos de los consumidores del mismo, lo cual incluye, entre otros, aspectos sociales, económicos y ambientales.

Para el efecto, la Superfinanciera ha identificado como a sus clientes (grupos de interés o grupos de valor) aquellos a quienes dirige los productos y/o servicios razón de ser de la Entidad.

#### 4.2 Compromisos frente a cada Grupo de Valor

Frente a cada uno de los grupos de valor interesados en sus actividades identificados, la Superfinanciera establece los compromisos que a continuación se enuncian:

Compromisos de la Superfinanciera frente a sus grupos de valor	
Consumidores financieros	<p>Practicar la excelencia y el mejoramiento continuo en el servicio, proporcionando una atención oportuna, entregando productos y servicios que satisfagan las necesidades de dichos consumidores, dentro del marco señalado por las normas que rigen el mercado financiero y estableciendo mecanismos que les permitan formular reclamaciones o sugerencias de mejoramiento. Adicionalmente, la Superfinanciera velará por la protección de los inversionistas, ahorradores y asegurados, mediante los siguientes mecanismos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El ejercicio de las facultades de inspección, vigilancia y control, lo cual incluye hacer un seguimiento a la forma como se corrigen las practicas lesivas respecto del consumidor financiero.</li> <li>• El suministro a los usuarios del Sistema Financiero de la información que resulte necesaria para que cuenten con elementos de juicio suficientes para la adopción de las decisiones relacionadas con el ámbito de competencia de esta Entidad.</li> </ul>
Entidades supervisadas y sus revisores fiscales	<p>Velar por la solidez y estabilidad del mercado financiero, de valores y asegurador, procurando un desarrollo justo y equitativo del mismo, que permita la sana competencia, abriendo espacios para la defensa de sus legítimos intereses y observando las siguientes pautas de conducta en su labor de supervisión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar de manera correcta, sin incurrir en actuaciones abusivas.</li> <li>• Otorgar las garantías que permitan ejercer el derecho de contradicción.</li> <li>• Mantener una absoluta imparcialidad, respetando el principio de presunción de inocencia y el derecho a la doble instancia.</li> <li>• Ejercer las funciones de regulación y supervisión en forma tal que estén libres de interferencias directas o indirectas ajenas a los objetivos que la ley le fija a la Entidad, tomando en consideración el equilibrio tripartito constituido por el interés de los consumidores financieros, el interés inherente a la actividad que desarrollan las entidades supervisadas y el interés del estado.</li> </ul>

Compromisos de la Superfinanciera frente a sus grupos de valor	
Agremiaciones e instituciones educativas	Fomentar la generación de relaciones multilaterales que permitan conocer las expectativas de dichas organizaciones, a fin de mejorar los servicios que la Superfinanciera pueda brindar, promoviendo alianzas estratégicas para la realización de investigaciones, estudios, foros u otros eventos relacionados con temas de su competencia y formulando propuestas, proyectos e iniciativas conjuntas a los órganos estatales competentes, en pro del desarrollo del mercado financiero.
Servidores públicos	Crear las condiciones para el desarrollo integral y armónico de los trabajadores y de la Entidad, dando un trato digno, respetuoso y equitativo; utilizando mecanismos de promoción basados en méritos y en productividad.
Gobierno Nacional	Contribuir al cumplimiento del mandato constitucional y al desarrollo de las políticas del Gobierno Nacional relacionados con la inspección, vigilancia y control sobre las personas que realizan actividades, financiera, bursátil, aseguradora y cualquier otra relacionada con el manejo, aprovechamiento o inversión de recursos captados del público, dentro del marco legal aplicable y siguiendo las políticas generales y directrices que para el efecto determina el Presidente de la República y el Ministro de Hacienda y Crédito Público.
Congreso de la República	Colaborar armónicamente con el legislativo y las entidades de regulación en la elaboración de la normativa relacionada con el mercado financiero y los agentes que lo integran, respetando la independencia de los poderes públicos, entregando oportunamente los informes que le sean solicitados; acudiendo a las convocatorias que se le hagan; formulando comentarios sobre los proyectos que sean de interés del sector y presentando a través del Ministerio de Hacienda y Crédito Público los proyectos de ley y/o decretos que sean necesarios para el adecuado desarrollo de las funciones asignadas a la Entidad.
Entidades de Control del Estado	Acatar su normativa, suministrar en forma oportuna y veraz la información, solicitada en ejercicio de sus atribuciones legales y definir e implementar las acciones de mejoramiento solicitadas.
Grupos de Veeduría ciudadana y organismos de control no gubernamental	Suministrar la información que requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor, sin perjuicio del respeto a la reserva legal a que está sujeta la Entidad. Igualmente, se compromete a evaluar las solicitudes y recomendaciones que dichos organismos formulen y a implantar las acciones de mejoramiento institucional que resulten procedentes. La Superfinanciera presentará informes concretos de su gestión manteniendo espacios de interlocución con la ciudadanía, a fin de generar transparencia y garantizar el control social.
Otras entidades de supervisión y autorregulación nacionales e internacionales	Colaborar en forma armónica en el diseño e implementación de sistemas de supervisión efectivos, estableciendo y manteniendo los mecanismos de cooperación necesarios para el debido ejercicio de sus funciones.
Proveedores y contratistas	Promover relaciones de beneficio mutuo mediante la aplicación de los principios de buena fe, transparencia, economía, honestidad, equidad, responsabilidad social y ambiental, autocontrol y celeridad. Con este fin, la Superfinanciera selecciona, clasifica y califica a sus proveedores con estricta sujeción a las normas sobre contratación estatal y a los criterios establecidos de manera general por los órganos competentes de la Entidad.

### 4.3 Carta de trato digno

Con el propósito de prestar un servicio basado en el respeto y consideración debidos a las personas que acuden ante la Superfinanciera y en relación con los asuntos que

tramiten ante esta autoridad, de conformidad con lo establecido en el numeral 5º del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), se precisan en la Carta de trato digno los derechos de los usuarios y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos, la cual se encuentra publicada en la página web institucional, en la siguiente dirección: Inicio → **Servicios al Ciudadano → Carta de trato digno**



## **CAPÍTULO 5**

### **5. POLITICAS GENERALES**

#### **5.1 Estilo de dirección**

El Superintendente Financiero de Colombia manifiesta que su estilo de dirección se sustenta en la valoración y el respeto hacia el servicio público, la transparencia en la gestión, la atención a las necesidades de los grupos de valor con los que interactúa la entidad y la capacidad de rendir cuentas, mediante un pleno compromiso del nivel directivo con el control y el cumplimiento de las normas constitucionales y legales aplicables, así como de lo dispuesto en el presente Código y demás documentos institucionales de la Superfinanciera.

#### **5.2 Directrices generales para la gestión del equipo directivo**

En su gestión los directivos de la Superfinanciera se guiarán por las siguientes directrices básicas:

- Actuación de buena fe, con lealtad y la diligencia de un buen hombre de negocios, es decir, con aquella que pondría en sus propios asuntos una persona conocedora de las técnicas actuales de administración o de gerencia, lo cual implica entre otros aspectos, orientación a la excelencia, responsabilidad, proactividad, disciplina, competencia técnica y la realización de una evaluación seria e informada de las principales opciones de que dispone en el momento de tomar determinaciones.
- Realización de todos los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo de la visión, misión, objetivos y políticas de la Superfinanciera.
- Adopción de su sistema de gestión integrado, con un enfoque orientado al cliente, basado en procesos y propendiendo por la mejora continua del mismo, apoyado en la activa participación de todos los servidores de la Entidad.
- Preocupación por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales y los reglamentos de la Entidad.
- Vocación de servicio público, procurando resolver los problemas de los consumidores financieros, entidades supervisadas y otros grupos de valor en forma rápida y efectiva.
- Promoción y aplicación efectiva de políticas de austeridad en el manejo de los recursos públicos.
- Orientación de la gestión hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, en especial los de economía, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Adjudicación de metas realistas pero retadoras para garantizar el mejoramiento continuo de la institución en el cumplimiento de sus objetivos y los fines que le han

sido asignados.

- Uso adecuado de la información, con estricto respeto a las prohibiciones sobre uso indebido de información privilegiada.
- Trato equitativo a todos los consumidores financieros, entidades supervisadas, servidores públicos y otros grupos de valor.
- Adopción de decisiones por consenso, contando con información suficiente y evaluando el impacto que se puede causar, sin afectar la necesaria agilidad de dicho procedimiento. Esto implica identificar y discutir las inquietudes, generar nuevas alternativas, combinar elementos de diferentes propuestas y procurar resolver o atenuar en lo posible las objeciones de la minoría para alcanzar la decisión más satisfactoria.
- Permanente disposición para escuchar sugerencias y recomendaciones, estimulando y permitiendo la crítica constructiva.
- Participación en la definición de la planeación de la Superfinanciera, de acuerdo con el Plan Nacional de Desarrollo y demás lineamientos gubernamentales y mejores prácticas, fomentando la participación de los diferentes grupos de valor.
- Divulgación de los objetivos de la Entidad, sus planes y programas a todos los servidores públicos y otros grupos de valor de la entidad.
- Trabajo en equipo, con el ejemplo y la activa participación de los directivos, procurando que exista un adecuado nivel de cooperación y coordinación al interior de las dependencias, entre las diferentes áreas y entre la entidad y los grupos de valor involucrados.
- Dirección efectiva de las reuniones, con definición de roles y objetivos a cumplir, controlando el tiempo y la participación ordenada de los asistentes, con miras a incrementar su productividad.
- Búsqueda de un clima organizacional armónico, en el cual las personas se sientan valoradas, respetadas y se les brinde la apertura y la confianza necesaria para discutir los problemas y buscar la mejor solución de los conflictos.
- Fomento a la participación activa de servidores públicos de todos los niveles jerárquicos en la planeación de la entidad, desde la etapa inicial de diseño hasta la culminación.
- Implementación de programas de bienestar que se diseñen a partir de la caracterización de los diferentes grupos de servidores públicos que integran la Superintendencia y de la identificación de sus necesidades.
- Ejercicio de un liderazgo efectivo de los jefes respecto de sus equipos, lo cual incluye, entre otros aspectos, los siguientes:
  - ✓ Generación de un ambiente de respeto, confianza y colaboración entre los directivos y sus equipos de trabajo.
  - ✓ Buena comunicación, apertura, respeto a la diferencia y coordinación efectiva de las personas que conforman cada equipo de trabajo.
  - ✓ Empoderamiento de los servidores públicos para que adopten las decisiones

- que resulten necesarias en el ejercicio de su cargo, de acuerdo con su capacidad y su posición en la entidad.
- ✓ Delegación responsable, de modo que quien la realice informe claramente los derechos, obligaciones y límites de quien recibe la delegación, impartiendo orientaciones generales pero suficientes sobre el ejercicio de las funciones entregadas, informándose sobre el desarrollo de los actos delegados y estableciendo sistemas de evaluación y control periódico sobre los mismos.
  - ✓ Reconocimiento del trabajo bien realizado y promoción de los más capaces y competentes, en condiciones de igualdad.
  - ✓ Frecuente retroalimentación, dando a conocer en forma oportuna tanto los aspectos positivos como los susceptibles de mejoramiento en la gestión de cada persona.
  - ✓ Suministro de la información necesaria para realizar su trabajo, comunicando oportunamente los cambios que afectarán su labor y las razones de los mismos.
  - ✓ Resolución efectiva de los problemas existentes al interior de cada área.
  - ✓ Utilización responsable de los mecanismos previstos en la normatividad vigente y en las directrices gubernamentales para otorgar a las personas mayor flexibilidad respecto a la distribución del tiempo, facilitando en lo posible el equilibrio entre trabajo y vida personal, tales como horario flexible y teletrabajo, sin afectar la calidad y oportunidad del servicio que presta la Superfinanciera.
  - ✓ Ejecución en su área de actividades periódicas orientadas al fortalecimiento de los valores y principios aplicables a los servidores públicos de la entidad, así como sobre temas específicos del Sistema de Gestión Integrado y de los procesos en que participan.
  - ✓ Realización periódica de una autoevaluación objetiva del área, en forma participativa con su equipo de trabajo, para definir y adelantar las acciones de mejora pertinentes.

### **5.3 Política de Rendición de Cuentas**

La Superfinanciera y sus directivos son responsables ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones, respecto a las cuales deben rendir cuentas mediante un proceso permanente que facilite la interacción y el escrutinio de todos los sectores o partes interesados, dando cumplimiento al mandato de desarrollar la gestión institucional de acuerdo con los principios de democratización de la gestión pública y participación democrática.

El desarrollo completo de la Política de Rendición de Cuentas de Superfinanciera se puede consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Directrices para la Rendición de Cuentas.

### **5.4 Política de Atención al Ciudadano**

Los servidores públicos de la Superfinanciera demostrarán una permanente actitud de servicio en el ejercicio de sus funciones, procurando en el marco de las normas vigentes y de los recursos a su alcance, satisfacer las necesidades legítimas de las personas y entidades que solicitan sus servicios, con primacía del interés general sobre el interés particular, con respeto, buena disposición, oportunidad y calidad, promoviendo la participación democrática y facilitando el control social.

Se atenderá con equidad a todos los ciudadanos, sin distinción de género, raza, grupo étnico, religión, filiación política, condición socioeconómica, orientación sexual, edad o nivel educativo, teniendo en cuenta las consideraciones especiales que requieren las

personas en condición de discapacidad y la población vulnerable, quienes recibirán la orientación y colaboración que requieran para poder utilizar en forma óptima los servicios que les brinda la Superfinanciera.

La estrategia de atención al ciudadano de la Superfinanciera se desarrollará en el marco de las políticas gubernamentales, que ponen al ciudadano como eje central de la administración pública, por lo cual esta entidad utilizará todas las herramientas necesarias para la mejor prestación de los servicios que ofrece a la ciudadanía, de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y aquellos que lo sustituyan.

Las peticiones, quejas, reclamaciones, sugerencias o felicitaciones serán analizadas y tramitadas de conformidad con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y demás normas aplicables, bajo los principios de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad, igualdad, transparencia, legalidad y oportunidad, siguiendo las directrices generales y especiales emitidas por la Presidencia de la República con relación a este tema.

Los documentos en los cuales consten serán recopilados, clasificados, analizados y archivados en forma organizada, y sobre los mismos se presentará periódicamente un informe ante el Comité de Coordinación de Control Interno, para su análisis y formulación de acciones preventivas y correctivas.

El trámite y requisitos de las diferentes clases de peticiones ante la Superfinanciera están establecidos en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título IV, Capítulo II.

### **5.5 Política de Gestión del Talento Humano**

La Superfinanciera propenderá activa y permanentemente por un talento humano responsable, con la capacidad para desarrollar valores, compartir aprendizajes, mantener relaciones inteligentes y lograr los resultados esperados, en condiciones de eficiencia, eficacia y efectividad. De acuerdo con lo anterior, adecuará el sistema de gestión al marco legal que rige la entidad y a los modelos y mejores prácticas nacionales e internacionales afines a su misión y a la mejora continua de los procesos y del talento humano.

Para alcanzar los objetivos antes mencionados, la administración implementará estrategias efectivas para el desarrollo del talento humano, que favorezcan el control y permitan cumplir con el compromiso de desarrollar la idoneidad en términos de competencias, habilidades y aptitudes de los servidores públicos, a través de las políticas y prácticas de gestión humana que incorporen los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los servidores públicos de la Superintendencia, fomentando el desarrollo permanente de las personas durante toda su vida laboral en la entidad.

### **5.6 Política de Competencia Profesional**

La Superfinanciera velará por la pericia, aptitud, idoneidad y diligencia profesional de todas las personas que la integran, para asegurar que los consumidores financieros, entidades supervisadas y demás grupos de valor reciban una atención de alta calidad, acorde con la normatividad vigente, las mejores prácticas y los estándares más reconocidos, tanto nacional como internacionalmente, en la medida en que ello resulte

factible de acuerdo con la naturaleza, normatividad y recursos de la entidad. Esto implica no sólo la obtención inicial del conocimiento, sino también su actualización permanente.

Para la implementación de las políticas antes relacionadas, los responsables de los procesos y diferentes áreas de la entidad deben hacer un diagnóstico objetivo y razonable, tomando en consideración todos los eventuales riesgos que puedan presentarse (aún en el evento en que con anterioridad no se hayan materializado dichos riesgos en la entidad), para fortalecer las medidas pertinentes en su sistema de control interno.

En caso de detectarse alguna conducta contraria a las normas vigentes, al Código de Integridad y Gobierno Corporativo, la Política de Administración del Riesgo de Corrupción u otro documento institucional, se deberán adoptar en forma inmediata los correctivos pertinentes, formulando ante las autoridades competentes el reporte o denuncia correspondiente, cuando haya lugar a ello.

### **5.7 Políticas de Contratación y Adquisición**

Los procesos de contratación y adquisición que realice la Superfinanciera se registrarán estrictamente por las normas vigentes que resulten aplicables. Los directivos y funcionarios de la Entidad que participen directa o indirectamente en los mismos, así como los terceros interesados, deben cumplir en todo caso lo dispuesto en las mencionadas disposiciones.

Dentro del marco legal aplicable, el trámite de los procesos de contratación y adquisición se realizará con prontitud, exactitud y diligencia, cuidando que la información sobre las condiciones de los mismos sea entregada a los interesados con garantía de libre competencia, en forma oportuna, suficiente y equitativa, y que la selección y adjudicación de contratos se realice sin ningún tipo de sesgos o preferencias, con base exclusivamente en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes con criterios gerenciales de eficiencia, eficacia, efectividad, responsabilidad y moralidad, y los demás criterios y principios previstos en las normas estatales de contratación.

Al evaluar cada posible proveedor o contratista deberán tenerse en cuenta sus antecedentes sobre responsabilidad, cumplimiento y respeto a las normas legales, consultando las bases de datos disponibles.

Según lo consagrado en la Constitución Nacional, no podrán celebrar contratos con la Superfinanciera, directamente ni a través de interpuesta persona, quienes hayan sido condenados, en cualquier tiempo, por la comisión de delitos que afecten el patrimonio del Estado. Tampoco quienes hayan dado lugar, como servidores públicos, con su conducta dolosa o gravemente culposa, así calificada por sentencia judicial ejecutoriada, a que el Estado sea condenado a una reparación patrimonial, salvo que asuman con cargo a su patrimonio el valor del daño.

La Entidad a través de su sitio Web ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), en la sección de Contrataciones tendrá actualizada la información acerca de los procesos de contratación que se encuentran en ejecución, con el fin de garantizar la transparencia del proceso.

La Superfinanciera buscará establecer con los proveedores y contratistas relaciones de beneficio mutuo, basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

Los funcionarios de la entidad, de todo nivel, deben dar a los proveedores y a terceros que aspiren serlo, un trato justo, leal y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de éstos con la Superintendencia no impliquen discriminación ni ventajas para ninguno de los interesados.

### **5.8 Política de Lucha contra la Corrupción**

La Superfinanciera y las personas vinculadas a la misma se comprometen a prevenir y a reportar oportunamente los hechos o circunstancias que, real o potencialmente, puedan involucrar corrupción en la entidad. Esto implica abstenerse de realizar y rechazar todo acto que constituya un delito contra la administración pública, en especial cualquier forma de soborno que les sea ofrecida, directa o indirectamente, así como cualquier acción que tenga como propósito otorgar u obtener ventajas inapropiadas; demorar, retrasar, cambiar o dirigir decisiones o actuaciones en forma contraria a las normas legales vigentes, a las directrices del Gobierno Nacional, a los lineamientos del Sistema de Gestión Integrado o a las conductas, principios y valores contenidos en el Código de Integridad.

El desarrollo completo de la Política de Lucha contra la Corrupción de Superfinanciera se puede consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Política de Lucha contra la Corrupción.

### **5.9 Política de Rechazo al Fraude y a la Piratería**

La Superfinanciera rechaza todo acto fraudulento, respeta los derechos de autor y observa las normas de propiedad intelectual relacionadas con libros, revistas, publicaciones de referencia y profesionales, productos audiovisuales y música, así como equipos, software y otros productos, en todas sus manifestaciones.

### **5.10 Política de Seguridad de la Información**

La Superfinanciera reconoce la importancia de la información como activo estratégico y asume el compromiso de salvaguardar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, independientemente del medio en el que ésta resida. La entidad se compromete a implementar y mantener programas, controles y planes de capacitación, entrenamiento y concientización en toda la institución, de manera que se minimice la ocurrencia y el impacto de incidentes de seguridad de la información. El uso de cualquier documento, información, servicio y/o equipo que se considere ilegal, abusivo, ofensivo o que vaya en perjuicio de los intereses de la Superfinanciera representa una violación a esta política.

La Superfinanciera y sus directivos son responsables ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones, respecto a las cuales deben rendir cuentas mediante un proceso permanente que facilite la interacción y el escrutinio de todos los sectores o partes interesados, dando cumplimiento al mandato de desarrollar la gestión institucional de acuerdo con los principios de democratización de la gestión pública y participación democrática.

El desarrollo completo de la Política de Seguridad de la Información de Superfinanciera se puede consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Política de Seguridad de la Información.

### 5.11 Política de Comunicación

La Política de Comunicaciones de la Superfinanciera está inspirada en la consolidación de la confianza, la cual se traduce en la divulgación de información clara, transparente y oportuna que facilite la toma de decisiones en todos los niveles de los grupos de valor internos y externos.

Como parte del compromiso institucional y en cumplimiento de los principios de la democracia participativa y de democratización de la administración pública, la Superintendencia Financiera ejecuta su Política de Comunicaciones en beneficio de:

- La participación ciudadana
- La rendición de cuentas
- La transparencia en la gestión institucional

La Política de Comunicaciones de la entidad es liderada por el Grupo de Comunicaciones, de conformidad con las directrices fijadas por el Superintendente Financiero, en los siguientes frentes:

- Comunicación Externa
- Comunicación Interna
- Protección del Consumidor Financiero.

El desarrollo completo de la Política de Comunicaciones de Superfinanciera se puede consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Política de Comunicaciones

### 5.12 Política de Tratamiento de Datos Personales

La Superfinanciera se compromete a respetar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma, de conformidad con lo establecido en el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la reglamenten, adicionen, modifiquen o sustituyan.

Los funcionarios de la Superfinanciera deben cumplir cabalmente con la Política de Tratamiento de Datos Personales en cuanto a los deberes, derechos, procedimientos y utilización de los datos personales, según los reglamentos y procedimientos establecidos para tal fin por la misma, los cuales se pueden consultar en el sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), siguiendo la ruta: Inicio → Nuestra Entidad → Acerca de la SFC → Políticas de la entidad → Política de Tratamiento de Datos Personales.

### 5.13 Política de Gestión de Riesgos

La Superfinanciera se compromete a preservar la eficacia, eficiencia y efectividad de su gestión y capacidad operativa, así como a salvaguardar la integridad de sus servidores y de los recursos públicos que administre, diseñando e implementando un Sistema de Administración de Riesgo que permita la minimización de los impactos, del daño reputacional y de otras consecuencias causadas por éstos, con base en el análisis del contexto estratégico, así como la determinación de métodos para su tratamiento y monitoreo, con el propósito de prevenir o evitar la materialización de eventos que puedan afectar el normal desarrollo de los procesos y el cumplimiento de los objetivos institucionales, o, en caso de que ello no resulte razonablemente posible, de mitigar su impacto.

En el referido Sistema de Administración de Riesgo deben involucrarse y comprometerse todos los funcionarios de la Entidad, contribuyendo en la medida de sus capacidades y de la posición que ocupen en la organización en la identificación de los riesgos y en la búsqueda de alternativas encaminadas a prevenirlos, administrarlos y controlarlos, facilitando el cumplimiento de las normas aplicables, promoviendo la definición de acciones tendientes a prevenir o a reducir el riesgo y estableciendo un estándar consistente para el registro, medición y reporte a la alta gerencia.

Es deber de todos los servidores públicos de Superfinanciera, especialmente de los jefes de las diferentes áreas, asegurar el cumplimiento de las normas relacionadas con la administración del riesgo, facilitar la recolección de información en las distintas etapas del sistema de administración de riesgos, con énfasis en lo relacionado con el registro y reporte de eventos de riesgo, y permitir la identificación de los cambios en los controles y en el perfil de riesgo de la Entidad.

Corresponde a la Oficina Asesora de Planeación de Superfinanciera definir metodologías en materia de gestión de riesgos, administrar el registro de eventos, asesorar a las demás dependencias de la entidad, adelantar la capacitación sobre el tema y elaborar la guía que contenga la metodología para la administración del riesgo, estructura para su gestión, y responsabilidades entre otros.

El mapa de riesgos institucional se elabora con base en las matrices de riesgos por procesos aprobadas por sus líderes y se debe actualizar periódicamente, permitiendo visualizar los riesgos de acuerdo con su vulnerabilidad, sus controles y tratamiento. El mapa institucional de riesgo puede consultarse en el sitio Web de la Superintendencia ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)).

Corresponde al Comité de Coordinación de Control Interno de la entidad aprobar las políticas de gestión de riesgos y hacer seguimiento a su cumplimiento.

### 5.14 Política del Sistema de Gestión Integrado

La Superfinanciera, en cumplimiento de su misión institucional, se compromete con la implementación y mejoramiento continuo de su Sistema de Gestión Integrado (SGI), mediante la aplicación de modelos y mejores prácticas nacionales e internacionales; la asignación oportuna de los recursos necesarios y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y los demás que se establezcan al interior de la organización, para el logro de los objetivos enmarcados en el plan estratégico institucional y la satisfacción de nuestros clientes y grupos de interés.

La Alta Dirección aprueba y comunica esta Política a todos los funcionarios y



contratistas, quienes son responsables de aplicarla, así como de fomentar actitudes y prácticas de trabajo seguras, con calidad y responsabilidad ambiental, haciendo uso adecuado de la documentación e información que maneje y atendiendo los valores institucionales.

### **5.15 Política de Calidad**

La Superfinanciera orientará sus esfuerzos a velar por la estabilidad del sistema financiero, la integridad de los mercados, la protección al consumidor financiero y el fortalecimiento de la confianza de los mismos, de las entidades supervisadas y de las demás partes interesadas, para lo cual:

- Basará la relación con las entidades supervisadas y demás grupos de valor o partes interesadas en el respeto y la transparencia de los actos de los directivos y sus colaboradores.
- Ejercerá la supervisión de manera preventiva, considerando los procesos que permitan el conocimiento integral del sector, enfocándose en que las entidades identifiquen y administren adecuadamente sus riesgos.
- Definirá los objetivos estratégicos con claridad, para facilitar su comprensión y logro, estableciendo roles y responsabilidades precisas que propicien el trabajo en equipo.
- Cumplirá oportunamente con los compromisos dentro de los plazos establecidos mediante procedimientos que faciliten la gestión.
- Propenderá activa y permanentemente por un talento humano con la capacidad para desarrollar valores, compartir aprendizajes, mantener relaciones inteligentes, y lograr los resultados esperados.

De acuerdo con lo anterior, adecuará el sistema de gestión al marco legal que la rige y a los modelos y mejores prácticas nacionales e internacionales afines a su misión y a la mejora continua de los procesos y del talento humano

### **5.16 Política de Operación**

La Superfinanciera ha definido los parámetros necesarios para ejecutar las actividades de la entidad de manera económica, eficiente y eficaz, operando dentro de un Modelo de Operación por Procesos que garantice el ejercicio de una supervisión coordinada con criterios uniformes sobre los diferentes agentes y evaluando su desempeño en términos del cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

Las políticas de operación aplicables para cada uno de los procesos de la Superintendencia se encuentran establecidas en la documentación de los procesos del Sistema de Gestión Integrado.

Anualmente los responsables de cada proceso deben revisar las políticas definidas, para verificar que éstas se ajusten y se adapten a las diferentes circunstancias que pueden presentarse en la entidad.

Los temas estructurales relacionados con las políticas de operación, así como sus modificaciones, son sometidos por el líder de cada proceso a consideración del Comité de Calidad, que es el encargado de revisarlas y dar la correspondiente aprobación o solicitar los ajustes a las mismas.

Posteriormente se realiza entre los funcionarios la divulgación y sensibilización de los procedimientos definidos.

### **5.17 Política de Seguridad y Salud en el Trabajo**

Dentro de los lineamientos de gestión de la Superfinanciera, y dando cumplimiento a la normatividad vigente aplicable en materia de riesgos laborales, se adopta la siguiente política con el objetivo de lograr la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo:

- La Alta Dirección se compromete a asumir el liderazgo en la implementación y aplicación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST), con el fin de velar por la seguridad, salud y protección de todos sus funcionarios, contratistas, y subcontratistas.
- Se propenderá por el desarrollo de planes de formación, entrenamiento y concientización de los funcionarios sobre las obligaciones, responsabilidades y participación en el SG-SST.
- Se promoverá la participación activa de los comités y encargados de los planes que señalan las normas para que contribuyan a la divulgación de los programas del SG-SST.

### **5.18 Política Ambiental**

La Superfinanciera asume su responsabilidad de contribuir al cuidado, protección y la preservación del medio ambiente a través del mejoramiento continuo del desempeño ambiental, velando por el control y la mitigación de los aspectos e impactos ambientales, la racionalización de los recursos, el cumplimiento de la normatividad ambiental y demás requerimientos legales; revisando periódicamente los objetivos, metas y planes, así como la asignación de los recursos humanos, físicos, financieros y tecnológicos necesarios para mantener y mejorar el sistema de gestión ambiental, fomentando una comunicación permanente con los funcionarios y partes interesadas

### **5.19 Política de Gestión Documental**

La Superfinanciera, consciente de la importancia y el valor de los documentos de archivo, como evidencia de sus actuaciones, herramienta fundamental para la adecuada toma de decisiones y la atención oportuna de las solicitudes de la ciudadanía, activo de la entidad y patrimonio documental de la Nación, se compromete con la correcta administración de la documentación que recibe y produce.

La política de gestión documental de la Superfinanciera está fundamentada en el concepto de archivo total, el cual comprende la creación, uso, mantenimiento, retención, acceso y disposición final de los documentos de archivo, a lo largo de todo su ciclo de vida, independientemente de su soporte.

Para cumplir con lo establecido en la presente política, la Superfinanciera cuenta con un Sistema de Gestión Documental, diseñado con base en las normas vigentes del Archivo General de la Nación y demás disposiciones y normas nacionales e internacionales que le sean aplicables.

Atendiendo los principios de autenticidad, inalterabilidad, integridad, confiabilidad, disponibilidad, conservación y preservación documental, la entidad aplicará como metodología general de la gestión documental, la de que todos los documentos que ingresan y salen, se radican y digitalizan, garantizando su óptima administración, desde su creación o recepción hasta su disposición final, a través del gestor documental de la entidad.

La Superfinanciera cuenta con un Programa de Gestión Documental, el cual se constituye en el fundamento para la aplicación de la presente política, mediante el cumplimiento de las metas establecidas en el corto, mediano y largo plazo, en materia de gestión documental.

La implementación de la presente política es responsabilidad de todos los funcionarios de la Superintendencia y requiere la cooperación articulación y coordinación de los productores de la información con los procesos de Planeación, Gestión Documental y Gestión de Tecnología, principalmente, atendiendo los lineamientos establecidos por el Sistema de Gestión Integrado.

## **CAPÍTULO 6**

### **6. SISTEMA DE CONTROL INTERNO**

#### **6.1 Objetivos del Sistema de Control Interno de Superfinanciera**

##### **6.1.1. Generales**

Atendiendo los principios constitucionales que debe caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del Sistema de Control Interno de Superfinanciera se orientarán al logro de los siguientes objetivos fundamentales:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las actuaciones y operaciones, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

##### **6.1.2. Objetivos Específicos**

###### **6.1.2.1 Objetivos del control de cumplimiento**

- Establecer las acciones que permitan garantizar el cumplimiento de la función administrativa de la Entidad, bajo los preceptos y mandatos que le impone la Constitución Nacional, la ley, sus reglamentos y las regulaciones que le son propias.
- Definir las normas administrativas provenientes de la autorregulación que permite la coordinación de actuaciones de la entidad.
- Diseñar los instrumentos de verificación y evaluación pertinentes para garantizar que la Entidad cumpla con la reglamentación que rige su hacer.

###### **6.1.2.2 Objetivos del control estratégico**

- Crear conciencia en todos los servidores públicos sobre la importancia del Control, mediante la creación y mantenimiento de un entorno favorable que conserve sus fundamentos básicos y favorezca la observancia de sus principios.
- Disponer los procedimientos de planeación y mecanismos adecuados para el

diseño y desarrollo organizacional de la Entidad, de acuerdo con su naturaleza, características y propósitos.

- Diseñar los procedimientos e instrumentos necesarios que permitan a la entidad pública proteger sus recursos, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

#### 6.1.2.3 Objetivos del control de ejecución

- Determinar los mecanismos de prevención, detección y corrección que permitan mantener las operaciones, funciones y actividades institucionales en armonía con los principios de eficacia, eficiencia y economía.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la Entidad estén dirigidos hacia el cumplimiento de su función constitucional.
- Establecer los mecanismos y procedimientos que garanticen la generación y registro de información oportuna y confiable, necesaria para la toma de decisiones internas, el cumplimiento de obligaciones ante los diferentes niveles del Estado, la información a los grupos de valor sobre la forma de conducir la Entidad y la rendición de cuentas a la comunidad.
- Diseñar los instrumentos que permitan llevar a cabo una efectiva comunicación interna y externa, a fin de dar a conocer la información de manera transparente, oportuna y veraz, garantizando que la operación de la entidad se ejecute adecuada y convenientemente, así como el conocimiento por parte de los diferentes grupos de valor acerca de los resultados de la gestión.

#### 6.1.2.4 Objetivos del control de evaluación

- Garantizar la existencia de mecanismos y procedimientos que permitan en tiempo real, realizar seguimiento a la gestión de la Entidad por parte de los diferentes niveles de autoridad y responsabilidad, permitiendo acciones oportunas de corrección y de mejoramiento.
- Disponer de mecanismos de verificación y evaluación permanentes del control interno que brinden apoyo a la toma de decisiones en procura de los objetivos institucionales.
- Garantizar la existencia de la función de evaluación independiente del Sistema de Control Interno y de Auditoría Interna, como mecanismos neutrales y objetivos de verificación del cumplimiento a la gestión y los objetivos de la institución pública.
- Propiciar el mejoramiento continuo de la gestión de la Entidad y de su capacidad para responder efectivamente a los diferentes grupos de valor.
- Establecer los procedimientos que permitan la integración de las observaciones provenientes de los órganos de control a las acciones de mejoramiento de la Entidad.

#### 6.1.2.5 Objetivos del control de información

- Disponer de los mecanismos necesarios para garantizar la generación de información base para la elaboración de los reportes de información y cumplimiento de las obligaciones de la entidad pública ante los diferentes niveles del Estado.
- Establecer los mecanismos que permitan la generación de información legalmente establecida por los diferentes órganos de control, que tiene a su cargo la vigilancia de la entidad.
- Velar por la generación de informes y elaboración de reportes que, en uso de su derecho de información, soliciten los diferentes grupos de valor.
- Disponer de la información legalmente obligatoria y proveniente de la autorregulación de la entidad, que garantice la rendición de cuentas públicas.

## **6.2 El Control Interno como parte integral de los sistemas de la Entidad**

El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información y operacionales de la Superfinanciera.

Todas las transacciones de la Superfinanciera deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

## **6.3 Componentes del Control Interno**

El Sistema de Control Interno de la Superfinanciera tiene los siguientes elementos:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de los procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal, conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de las evaluaciones del control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control.

- Organización de métodos confiables para la evaluación de la gestión.
- Establecimiento de programas de inducción, capacitación y actualización de directivos y demás personal de la entidad.
- Simplificación y actualización de normas y procedimientos.

## 6.4 Roles y responsabilidades

### 6.4.1 De la Administración

Corresponde al Superintendente Financiero de Colombia, con la colaboración de los Superintendentes Adjuntos y Delegados, Secretario General y Directores, la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización.

No obstante, la aplicación de los métodos y procedimientos al igual que la calidad, eficiencia y eficacia del control interno, también será responsabilidad de los jefes de cada una de las distintas dependencias de la Entidad.

En cada área de la Superfinanciera el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el control interno de la dependencia ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la Entidad.

### 6.4.2 De los demás servidores

Los servidores públicos de la Superfinanciera y/o los particulares vinculados a la misma que ejerzan funciones públicas son responsables por la eficiente operación de los procesos, actividades y tareas a su cargo; por la supervisión continua de la eficacia de los controles integrados y por desarrollar la auto evaluación permanente a los resultados de su labor, como parte del cumplimiento de las metas previstas por la dependencia a la cual pertenecen.

### 6.4.3 De la Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno es la dependencia encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la Superfinanciera y de proponer al Superintendente Financiero las recomendaciones para mejorarlo, brindándole asesoría encaminada a garantizar la continuidad del proceso administrativo, el seguimiento, evaluación y ajustes a las políticas y planes establecidos, así como respecto a la aplicación de los correctivos necesarios para que con los mismos se logre el cumplimiento de las metas u objetivos previstos y demás funciones establecidas.

Esta oficina desarrolla su labor a través de los siguientes roles: liderazgo estratégico, enfoque hacia la prevención, evaluación de la gestión del riesgo, evaluación, seguimiento y relación con los entes externos de control.

El Jefe de la Oficina de Control Interno es un funcionario de libre nombramiento y remoción por parte de la Presidencia de la República, que dependerá administrativamente de la Superfinanciera, por lo cual deberá cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad sus funciones y con las políticas de operación de la entidad.

#### 6.4.4 Del Comité de Coordinación de Control Interno

De conformidad con lo establecido en el artículo 2.2.21.1.6 del Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública<sup>18</sup>, corresponde al Comité Institucional de Coordinación de Control Interno de la Superfinanciera:

- Evaluar el estado del Sistema de Control Interno de acuerdo con las características propias de cada organismo o entidad y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento del sistema a partir de la normatividad vigente, los informes presentados por el Jefe de la Oficina Control Interno, organismos de control y las recomendaciones del equipo MECI.
- Aprobar el Plan Anual de Auditorías en la entidad presentado por el Jefe de la Oficina de Control Interno, hacer sugerencias y seguimiento a las recomendaciones producto de la ejecución del plan, de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto de auditoría, basado en la priorización de los temas críticos según la gestión de riesgos de la administración.
- Aprobar el Estatuto de Auditoría Interna y el Código de Ética del Auditor, así como verificar su cumplimiento.
- Revisar la información contenida en los estados financieros de la entidad y hacer las recomendaciones a que haya lugar.
- Servir de instancia para resolver diferencias que surjan en desarrollo del ejercicio de auditoría interna.
- Conocer y resolver los conflictos de interés que afecten la independencia de la auditoría.
- Someter a aprobación del Superintendente Financiero la política de administración del riesgo y hacer seguimiento, en especial a la prevención y detección de fraude y mala conducta.
- Las demás asignadas por el Superintendente Financiero.

#### 6.5 Planes de mejoramiento

Como un componente fundamental de su esquema de control interno, la Superfinanciera elaborará Planes de Mejoramiento que consoliden las acciones necesarias para corregir las desviaciones encontradas en la gestión de operaciones de la entidad, como producto de los procesos de Autoevaluación, de Evaluación Independiente y de las observaciones formales provenientes de los órganos de control, con el objetivo de promover que los procesos internos de la Entidad se desarrollen en forma eficiente y transparente a través de la adopción y cumplimiento de las acciones correctivas y la implementación de metodologías orientadas al mejoramiento continuo, a partir de:

- Los objetivos definidos.
- La aprobación por la autoridad competente.
- La asignación de los recursos necesarios para la realización de los planes.
- La definición del nivel de responsabilidad.

---

<sup>18</sup> Decreto 1083 de 2015 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.



- El seguimiento a las acciones planeadas.
- La fijación de la fecha límite de Implementación.
- La determinación de metas.
- El seguimiento a las mejoras, con lo cual se establecen las especificaciones de satisfacción y confiabilidad.

Este componente se estructura en tres elementos:

- Plan de Mejoramiento Institucional.
- Plan de Mejoramiento por Proceso.
- Plan de Mejoramiento Individual.

#### 6.5.1 Plan de mejoramiento institucional

Comprende las acciones de mejoramiento que a nivel de sus áreas debe operar la entidad para fortalecer integralmente su desempeño institucional, cumplir con su función, misión, visión y objetivos en los términos establecidos en la norma de creación y la Ley, teniendo en cuenta los compromisos adquiridos con los organismos de control fiscal, de control político y con los grupos de valor de la Superfinanciera.

El Plan de Mejoramiento Institucional recoge las recomendaciones y análisis generados en el desarrollo de los componentes de Auditoría Interna, Evaluación Independiente y las observaciones de la Contraloría General de la República y otros entes de control.

Su contenido debe contemplar las observaciones y el resultado del análisis de las variaciones presentadas entre las metas esperadas y los resultados obtenidos; así como la definición de su objetivo, alcance, acciones a implementar, metas, la asignación de los responsables y de los recursos requeridos, el tiempo de ejecución y las acciones de seguimiento necesarias para verificar su cumplimiento.

Los Planes de Mejoramiento producto de las observaciones formuladas por los entes externos (Contraloría General de la República, Contaduría General de la Nación, etc.), se regirán por los métodos y procedimientos que éstos prescriban.

#### 6.5.2. Planes de mejoramiento por proceso

Contienen los planes de acción por proceso que, a nivel de los procesos y las áreas responsables dentro de la organización, deben adelantarse para fortalecer su desempeño y funcionamiento, con miras al logro de las metas y resultados que propendan por el cumplimiento de los objetivos de la Superfinanciera en su conjunto.

Los planes de acción por proceso contienen las actividades encaminadas a subsanar las variaciones presentadas entre las metas esperadas para cada proceso y los resultados alcanzados. En su formulación se debe incluir la descripción de las causas de las variaciones registradas, las acciones a implementar, la asignación de los responsables y el seguimiento necesario para verificar su cumplimiento.

#### 6.5.3. Planes de mejoramiento individual

Contienen las acciones de mejoramiento que deben ejecutar los funcionarios individualmente considerados, para mejorar su desempeño y el del área organizacional a la cual pertenece, en un marco de tiempo y espacio definidos, para una mayor productividad de las actividades y/o tareas bajo su responsabilidad. Incluyen los

compromisos que asume el respectivo servidor público, así como su jefe o área competente según la acción requerida, con el fin de superar las brechas presentadas entre su desempeño real y el desempeño que se espera de él.

Los parámetros de referencia del desempeño esperado están definidos de acuerdo con las funciones y competencias de cada empleo, el instrumento de evaluación del desempeño, los Acuerdos de Gestión y el Plan de Mejoramiento por Procesos.

El diseño y vigilancia del cumplimiento a los planes de mejoramiento individual es competencia de los directivos del área funcional a la cual pertenece el respectivo servidor público. Su ejecución se encuentra a cargo del responsable del proceso, actividad o tarea.

## **6.6. Oficina de Control Disciplinario**

La Oficina de Control Disciplinario de SUPERFINANCIERA es la dependencia encargada de conocer y fallar en primera instancia los procesos disciplinarios que se adelanten contra sus servidores, aunque se encuentren retirados del servicio, por faltas cometidas en razón, con ocasión o como consecuencia de la función o cargo, o abusando del mismo.

Son funciones de la Oficina de Control Disciplinario:

- Ejercer el control disciplinario y adelantar e instruir los procesos respecto de los servidores y ex servidores de SUPERFINANCIERA, conforme al Código Disciplinario Único y demás normas que lo modifiquen o adicionen.
- Adelantar y resolver en primera instancia los procesos disciplinarios respecto de aquellas conductas en que incurran los servidores y ex servidores de la entidad.
- Coordinar las políticas, planes y programas de prevención y orientación que minimicen la ocurrencia de conductas disciplinables.
- Llevar los archivos y registros de los procesos disciplinarios adelantados contra los servidores públicos de competencia de la Oficina.
- Adelantar los procesos disciplinarios bajo los principios legales de economía, celeridad, eficacia, imparcialidad y publicidad, buscando así salvaguardar el derecho a la defensa y el debido proceso.
- Poner en conocimiento de los organismos competentes, la comisión de hechos presuntamente irregulares de los que se tenga conocimiento dentro del proceso disciplinario.
- Trasladar oportunamente el expediente al Despacho del Superintendente Financiero, para el trámite de segunda instancia, cuando se hayan interpuesto los recursos de apelación o de queja.
- Informar oportunamente a la Oficina de Registro y Control de la Procuraduría General de la Nación, sobre la apertura de la investigación disciplinaria y la imposición de sanciones a los servidores públicos.
- Rendir informes sobre el estado de los procesos disciplinarios a las autoridades competentes, cuando así lo requieran.
- Participar en los procesos del Sistema Gestión Integrado de la Superintendencia de los cuales sea parte.
- Las demás que se le asignen y que correspondan a la naturaleza la dependencia.

## CAPÍTULO 7

### 7. MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN Y REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

#### 7.1 Marco Normativo

En términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la Superintendencia Financiera de Colombia, en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, lo cual incluye, entre otros aspectos, las solicitudes que se presenten para formular quejas, denuncias, reclamos y consultas; requerir información, examinar y solicitar copias de documentos; pedir el reconocimiento de un derecho, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio e interponer recursos.

Según lo dispuesto en el artículo 15 del mencionado Código, las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de las mismas, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Cuando una petición no se acompañe de los documentos e informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo el funcionario responsable deberá indicar al peticionario lo que falte.

El trámite y requisito de las quejas ante la Superfinanciera está establecido en la Circular Básica Jurídica, Parte I, Título IV, Capítulo II.

#### 7.2 Compromiso de Superfinanciera con relación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias

La Superfinanciera asume el compromiso de promover entre sus servidores públicos una cultura de transparencia responsable que propicie la adecuada atención de las quejas<sup>19</sup>, denuncias<sup>20</sup>, reclamos<sup>21</sup>, sugerencias, solicitudes de información y otras peticiones (en adelante PQRS) respecto a la entidad, a los servicios que ofrece, a la atención brindada y demás temas de su competencia, con diligencia y prontitud, en el marco de sus atribuciones legales y guardando la confidencialidad requerida.

En tal sentido la administración de la entidad, a través de la Secretaría General, adoptará las medidas que resulten conducentes para lograr los siguientes propósitos:

---

<sup>19</sup> Manifestaciones de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular por parte de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones (Veeduría Distrital de Bogotá. “Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas”).

<sup>20</sup> Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético-profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades. (Presidencia de la República de Colombia, Secretaría de Transparencia, “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2)

<sup>21</sup> Derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud (Veeduría Distrital de Bogotá. “Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas”).

- Canalizar adecuadamente las PQRS a las personas y áreas competentes para su debida atención, según la naturaleza del respectivo trámite y el proceso interno al cual corresponda.
- Hacer un seguimiento frecuente a los trámites de PQRS y procurar que los responsables en cada caso brinden una pronta atención y una resolución completa y de fondo sobre las peticiones recibidas.
- Evitar cualquier acción encaminada a inhibir la presentación de PQRS por parte de los diferentes peticionarios (internos o externos) o a evitar su tramitación adecuada y el seguimiento oportuno.
- Brindar a quienes lo requieran la orientación e información necesarias para presentar una PQRS o solicitar una información, absteniéndose de generar falsas expectativas sobre el alcance de estos trámites.
- Presentar al Superintendente Financiero un informe de todas las quejas o denuncias recibidas en relación con acciones u omisiones de la Superintendencia Financiera de Colombia, o las solicitudes de información radicadas, y los tiempos de respuesta a las mismas.

### 7.3. Responsables de la atención de las quejas

Los responsables de la atención y trámite de las quejas que se presenten por presuntos incumplimientos a lo establecido en el “Código de Gobierno Corporativo”, el “Código de Integridad” y la “Política de Lucha contra la Corrupción” de la Superintendencia Financiera de Colombia, son los siguientes:

- Las quejas o reclamaciones contra servidores públicos de la Superintendencia Financiera que presuntamente puedan calificarse como incumplimiento de los deberes, abuso de los derechos, extralimitación de las funciones, violación al régimen de prohibiciones, impedimentos, inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses consagrados en la Constitución o en la ley; o como faltas gravísimas o causales de mala conducta u otras acciones u omisiones que puedan configurar una falta disciplinaria, según lo previsto en normas constitucionales o legales, serán atendidas por la Oficina de Control Disciplinario.

De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes<sup>22</sup>, la acción disciplinaria se puede iniciar y adelantar de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procede por anónimos, a menos que existan medios probatorios suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio.

- Las quejas por conductas que presuntamente puedan calificarse como acoso laboral<sup>23</sup> en cualquiera de sus modalidades (maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral o desprotección laboral), serán atendidas por el Comité de Convivencia Laboral de la Superfinanciera.

---

<sup>22</sup> Ley 734 de 2002, “por la cual se expide el Código Disciplinario Único”, artículo 69, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

<sup>23</sup> Ver el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

- Las quejas por conductas (acciones u omisiones) que presuntamente puedan contrariar en menor grado el orden administrativo al interior de la entidad, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales ni estar incluidas en alguna de las dos categorías citadas en los literales anteriores, serán atendidas por el jefe o los jefes inmediatos de las personas involucradas, quienes deberán adoptar las acciones de mejora que resulten pertinentes para la preservación o restablecimiento de la armonía, el orden interno y el buen clima laboral, de conformidad con las normas vigentes y dentro de los principios, políticas orientadoras y valores consagrados en los documentos adoptados mediante la presente resolución.
- La recepción, trámite y atención de las quejas contra la Superintendencia Financiera o sus servidores públicos, que no estén incluidas dentro de las tres categorías descritas anteriormente, estará a cargo de la Secretaría General de la entidad.

#### **7.4 Medios para presentación de las quejas**

7.4.1 Las quejas o reclamaciones por presuntas faltas disciplinarias cometidas por servidores de la Superfinanciera pueden presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), mediante el enlace “Servicios al Ciudadano”, y luego “Quejas y Reclamaciones contra funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia”, donde se encuentra el formato establecido para el efecto.
- Personalmente, dirigiéndose a la Oficina 505 Zona A del Edificio sede de la Superintendencia Financiera ubicado en la calle 7 No. 4 – 49 en Bogotá.
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Telefónicamente, a través del conmutador (57) (1) 5940200 extensiones 2334 y 2335. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.

7.4.2 Las quejas por conductas que representen un riesgo real o potencial de conflicto o acoso laboral, deberán radicarse por escrito, ante la Secretaría del Comité de Convivencia Laboral, o ante cualquiera de los miembros del referido comité, sin perjuicio de las facultades contenidas en el numeral 3 del artículo 9° de la Ley 1010 de 2006 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

La solicitud escrita debe contener la descripción de la situación de conflicto laboral; la identificación de la (s) persona (s) que intervinieron en el conflicto; la fecha de ocurrencia o si esta situación se ha presentado en otras ocasiones; los testigos, si los hubo; las pruebas que tenga en su poder y que pretenda hacer valer, así como las demás que considere necesarias, pertinentes y conducentes para esclarecer los hechos, y las acciones que se adoptaron frente a los mismos.

7.4.3 Las quejas o reclamaciones por conductas presuntamente contrarias a los valores, principios orientadores o políticas contenidos en el presente Código, que no se encuentren comprendidas en las dos categorías anteriores, pueden presentarse utilizando los siguientes canales:

- A través del sitio web institucional ([www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co)), mediante el enlace “Servicios al Ciudadano”, y luego “Quejas y Reclamaciones contra funcionarios de la Superintendencia Financiera de Colombia”, donde se encuentra el formato establecido para el efecto.

- Personalmente, en la sede de la Superintendencia, ubicada en la calle 7 No. 4 – 49 en Bogotá, ante el funcionario de Secretaría General designado para el efecto.
- Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Telefónicamente, a través del conmutador (57) (1) 5940200. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Correo físico o postal (\*) enviado a la dirección Calle 7 # 4 - 49 Bogotá
- Buzón de PQRS (\*) : Punto de Contacto Calle 7 # 4 – 49, primer piso, Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Correo electrónico institucional (\*): [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

La queja será radicada para atención del jefe inmediato de la persona contra quien se presenta la queja.

7.4.4 Las demás quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y peticiones en general se pueden presentar por los siguientes canales:

- Formulario electrónico: a través de la página web de la entidad [www.superfinanciera.gov.co](http://www.superfinanciera.gov.co), a través del enlace “Servicios al Ciudadano” y luego en “Buzón de Quejas, Peticiones, y Reclamos”.
- Escrito entregado en la ventanilla única de radicación: Calle 7 # 4 - 49 Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Correo físico o postal (\*): enviado a la dirección Calle 7 # 4 - 49 Bogotá
- Buzón de PQRS (\*) : Punto de Contacto Calle 7 # 4 – 49, primer piso, Bogotá. Horario de atención: lunes a viernes de 8:15 a.m. a 4:15 p.m. Jornada continua.
- Correo electrónico institucional (\*): [super@superfinanciera.gov.co](mailto:super@superfinanciera.gov.co)

Con el fin de incentivar la participación ciudadana y facilitar la presentación de PQRS por parte de la ciudadanía, la Superfinanciera ha previsto algunos canales que permiten que, quienes así lo prefieran, ya sean servidores de la entidad o terceros, puedan omitir su identificación al hacer el reporte. En la lista anterior se identifican los mencionados canales con el símbolo asterisco (\*).

No obstante, es de señalar que al respectivo reporte deberán adjuntarse los medios probatorios idóneos sobre la presunta falta o infracción, de forma que se pueda adelantar la actuación de oficio, si se considera que existe mérito suficiente.

## CAPITULO 8.

### 8. DIVULGACIÓN, IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO A LO DISPUESTO EN ESTE CÓDIGO

#### 8.1 Socialización del Código de Gobierno Corporativo

El Código de Gobierno Corporativo de la Superfinanciera será socializado entre los servidores de la entidad y otros grupos de valor con los cuales interactúa la organización (consumidores financieros, entidades supervisadas, organismos de control, gremios, veedurías ciudadanas, etc.), a través de los siguientes mecanismos:

- Publicación en el sitio web institucional
- Entrega directa del documento a representantes de los principales gremios económicos, organismos de control, entidades vigiladas consumidores financieros y otros grupos de valor, preferiblemente por medios electrónicos.
- Realización periódica de campañas de sensibilización sobre los principios, políticas y valores de la Superfinanciera, a cargo de la Subdirección de Talento Humano, las cuales deben incluir actividades, físicas o virtuales, que resulten adecuadas para profundizar en temas éticos y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el presente Código.
- Inclusión de los principales temas de este Código en los cursos de inducción y de reinducción que se impartan a los servidores públicos, pasantes y otras personas vinculadas a la Superfinanciera.

#### 8.2 Aprobación y modificación del Código de Gobierno Corporativo

El **Comité de Ética y Buen Gobierno**<sup>24</sup> es la instancia competente para aprobar el Código de Gobierno Corporativo de la Superfinanciera, así como sus modificaciones, las cuales en lo posible deberán realizarse mediante un proceso participativo.

#### 8.3 Seguimiento al cumplimiento del Código de Gobierno Corporativo

Es competencia del **Comité de Ética y Buen Gobierno** hacer seguimiento a las gestiones, planes y programas adelantados por la Secretaría General para la divulgación e interiorización de los principios, políticas, normas y directrices contenidos en el “Código de Buen Gobierno” de la Superfinanciera.

Así mismo, le corresponde al referido órgano colegiado evaluar los informes que someta a su consideración la Secretaría General con respecto al cumplimiento en el periodo respectivo de lo establecido en el “Código de Buen Gobierno” de la Superfinanciera.

---

<sup>24</sup> El Comité de Ética y Buen Gobierno de la Superintendencia Financiera de Colombia está reglamentado mediante la Resolución 1531 de 2016 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

No obstante lo anterior, deberán informarse en forma inmediata al Superintendente Financiero las acciones u omisiones antijurídicas o anti éticas que real o potencialmente puedan afectar en forma material a la entidad.

Adicionalmente la Oficina de Control Interno y los organismos de control realizarán el seguimiento correspondiente, dentro de sus respectivas competencias.

Teniendo en cuenta la constante evolución del entorno en que se desenvuelve la Superfinanciera, el presente Código de Buen Gobierno será revisado periódicamente, con el propósito de adecuarlo a las nuevas necesidades, a las mejores prácticas y a las directrices que sobre este tema impartan la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública y otros organismos competentes en la materia, en la medida en que ello resulte acorde a la naturaleza y los recursos de la Superfinanciera.

#### **8.4 Medidas en caso de incumplimiento**

En caso de presentarse un incumplimiento a lo dispuesto en el presente Código, el funcionario responsable, según lo establecido en el numeral 7.3 del presente Código, debe analizar la naturaleza del mismo y lo dispuesto en las normas aplicables.

- Si se configura una falta disciplinaria, una contravención o un posible delito, de acuerdo con la descripción establecida en las normas vigentes, se seguirá el procedimiento y, de ser el caso, se aplicarán las medidas sancionatorias previstas en el Código Único Disciplinario<sup>25</sup> y en las demás disposiciones que resulten aplicables, respetando los principios de legalidad y debido proceso consagrados en la Constitución Política de Colombia.
- Si se presenta un caso de presunto acoso laboral, se seguirá el procedimiento interno conciliatorio previsto en la Superfinanciera para superar estas situaciones, que es el siguiente:
  - ✓ Recibido el escrito con la queja correspondiente, el Comité de Convivencia Laboral lo examinará y solicitará a las personas involucradas que se pronuncien sobre los hechos descritos en la solicitud de intervención, y podrá practicar las pruebas que requiera.
  - ✓ El Comité citará a las personas involucradas separada o conjuntamente, a través de la Secretaría del Comité de Convivencia Laboral, para conocer de fondo la situación y proponer y acompañar la adopción de medidas encaminadas a superar las situaciones manifestadas, así como para restablecer la convivencia y las buenas relaciones.
  - ✓ En caso de que se adopten medidas preventivas o correctivas, el Comité realizará seguimiento a la aplicación de las mismas, en el tiempo que considere prudencial.

De todo lo ocurrido en cada diligencia se levantará un acta.

- ✓ El Comité deberá trasladar con los soportes correspondientes a la Procuraduría General de la Nación los casos de su conocimiento en que no sea posible lograr

<sup>25</sup> Ley 734 de 2002 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan. Ver artículos 23 a 51, respecto a las faltas disciplinarias y las sanciones a las mismas.



acuerdos entre las partes o cuando, una vez logrados, éstos sean incumplidos o se reitere la ocurrencia de los hechos que dan lugar a su intervención

- Cuando se presenten conductas (acciones u omisiones) que contraríen en menor grado el orden administrativo al interior de la entidad, sin afectar sustancialmente los deberes funcionales ni estar incluidas en alguna de las dos categorías citadas en los numerales anteriores, el jefe de la persona contra la cual se presente la queja deberá adoptar las acciones de mejora que resulten pertinentes para la preservación o restablecimiento de la armonía, el orden interno y el buen clima laboral, de conformidad con las normas vigentes y dentro de los principios, políticas orientadoras y valores consagrados en el Código de Integridad y en este Código.

Ello podrá incluir hacer un llamado de atención al autor o autores del hecho, sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Este llamado de atención no generará antecedente disciplinario.

Los funcionarios competentes, de conformidad con lo señalado en el numeral 7.3 del presente código, deberán presentar al Comité de Ética y Buen Gobierno, a través de la Secretaría Técnica de mismo, en los meses de enero y julio de cada año, un informe periódico sobre las acciones correctivas y preventivas que se implementaron en el semestre anterior.

## HISTORIAL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Principales Cambios
1	Marzo 2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se ajustó el documento a los cambios normativos contenidos en los Decretos 710 de 2012 y 2555 de 2010, así como a la Ley 1474 de 2011.</li> <li>Se incluyeron la Carta de Trato Digno y la Política de Tratamiento de Datos Personales de la Superintendencia Financiera de Colombia.</li> </ul>
2	Marzo 2017	<p>Se modificó el documento para adecuarlo a la normatividad vigente, especialmente en lo relacionado con los cambios en la estructura, denominación de algunas dependencias y otros aspectos de la organización de la Superintendencia Financiera de Colombia contenidos en el Decreto 1848 de 2016.</p>
3	Diciembre de 2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>En los numerales 1.2 y 1.3 se modificaron la Misión y la Visión institucionales, de conformidad con las directrices estratégicas fijadas por la Alta Dirección de SUPERFINANCIERA en septiembre de 2017.</li> <li>El numeral 1.5 se adecuó a lo establecido en los artículos 11.2.1.2.1. y 11.2.1.4.1 del Decreto 2555 de 2010, modificado por el Decreto 1848 de 2016.</li> <li>El numeral 1.6 se modificó para adecuarlo a lo establecido en el Capítulo 1 del Título 34 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública (modificado por el Decreto 1817 de 2015) con relación a los criterios para la designación y remoción del Superintendente Financiero.</li> <li>En el Capítulo 2 se adicionaron los Principios de Integridad (numeral 2.4) y Trabajo en Equipo (numeral 2.6), que se encontraban establecidos en el Código de Integridad.</li> <li>En el Capítulo 3, los Valores institucionales se ajustaron a lo establecido en el código tipo de conducta único para el sector público colombiano denominado "VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD", elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP (numeral 3.1.), se ampliaron las directrices referentes a la declaración y trámite de los Conflictos de Interés (numeral 3.3), se adicionaron los lineamientos en materia de Manejo de Información (numeral 3.4) y Uso de las redes sociales (numeral 3.5), que antes estaban en el Código de Integridad de la institución.</li> <li>En el Capítulo 5, Políticas Generales, se llevaron a cabo los siguientes cambios: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Actualizar la Política de Gestión del Talento Humano (numeral 5.3)</li> <li>✓ Incluir las Políticas de Lucha contra la Corrupción (numeral 5.7), Rechazo al Fraude y la Piratería (numeral 5.8), Política de Atención al Ciudadano (numeral 5.12) y Competencia Profesional (5.16), las cuales se encontraban en el Código de Integridad, así como otras políticas institucionales relacionadas con el Sistema de Gestión Integrado y la administración de la entidad.</li> </ul> </li> <li>En el Capítulo 6, Sistema De Control Interno, se adecuó el contenido a lo establecido en el Título 21 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública, artículos 2.2.21.1.1 y siguientes.</li> <li>Se adicionó el Capítulo 7, con los Mecanismos para la Atención y Reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, los cuales estaban establecidos en el Código de Integridad.</li> <li>Se adicionó el Capítulo 8, en el cual se establecen los mecanismos para la divulgación, implementación y seguimiento a lo dispuesto en el Código de Gobierno Corporativo.</li> </ul>

Elaboró		Revisó		Aprobó	
<b>Nombre:</b>	Sussy Rueda Garcés	<b>Nombre:</b>	Comité de Ética y Buen Gobierno de Superfinanciera	<b>Nombre:</b>	Comité de Ética y Buen Gobierno de Superfinanciera
<b>Cargo:</b>	Asesora del Despacho del Superintendente	<b>Fecha:</b>	Diciembre 19 de 2017	<b>Fecha:</b>	Diciembre 19 de 2017
<b>Fecha:</b>	Diciembre 15 de 2017				