

Código de Integridad



Superintendencia
Financiera
de Colombia

CONTENIDO

	Página
1. Introducción	3
2. Directrices, Políticas y Principios Éticos de la SFC	4
3. Valores Corporativos y Conductas Asociadas	6
4. Prevención, declaración y trámite de los conflictos de intereses.	9
5. Lineamientos para el manejo de información	11
6. Pautas respecto al uso de las redes sociales	12
7. Mecanismos de atención y reporte de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias	13
8. Medidas en caso de incumplimiento	16
9. Grupos de Intereses involucrados	17
10. Mecanismo de reforma del Código de Integridad	21
11. Seguimiento al cumplimiento del Código de Integridad	21
12. Socialización de este Código	21
13. Capacitación en temas de ética	22
14. Lineamientos en materia ética	22
Glosario de Términos	23

1. INTRODUCCIÓN

Las conductas (acciones u omisiones) de las personas afectan a quienes les rodean, especialmente cuando se trata de servidores públicos, razón por la cual resulta necesario definir los principios y valores que deben regir estas conductas, promoviendo los comportamientos a la luz de la ética y de los más altos estándares morales y profesionales, fomentando una cultura de transparencia y legalidad en todas las relaciones.

La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante SFC), 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 elaborado en forma participativa¹ se actualiza el Código de Ética de la entidad, cuya versión inicial se expidió el 30 de abril de 2008, estableciendo los estándares de comportamiento en relación con las conductas que se esperan de los servidores públicos y otras personas vinculadas a la SFC, para la consecución de los propósitos que la ley le asigna, manteniendo la coherencia de la gestión institucional con los principios consagrados en el marco normativo vigente, la finalidad social del Estado y el Sistema de Gestión Integrado de la organización.

Resulta pertinente advertir que este Código de Integridad no suple el marco legal que le aplica a la SFC 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 pública².

¹ El texto vigente del Código de Ética y Conducta de la SFC, elaborado en 2008, se revisó y ajustó en forma participativa, mediante un trabajo realizado en reuniones efectuadas los días 3, 17, 20 y 27 de noviembre y 4 de diciembre de 2015, y el 10 de marzo de 2016, en las que participaron funcionarios de diferentes áreas y niveles de la entidad, teniendo como marco de referencia las directrices gubernamentales, las vivencias de los participantes en la entidad y las mejores prácticas nacionales e internacionales. Adicionalmente el documento se envió para comentarios y sugerencias de ajuste en varias oportunidades, a medida que iba avanzando el proyecto, a través del correo electrónico institucional, y se publicó en el sitio web institucional (www.superfinanciera.gov.co) el 10 de marzo de 2016, para comentarios de los diferentes grupos de interés con que interactúa la SFC y la ciudadanía en general, luego de la consideración del documento por parte del Comité General y del Comité de Coordinación de Control Interno de la entidad.

² 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.

2. DIRECTRICES, POLÍTICAS Y PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA SFC

La conducta de los servidores públicos de la SFC y sus relaciones con los diferentes grupos de interés de la entidad se regirá por las directrices establecidas en las normas vigentes y en los lineamientos dados por la alta dirección de la entidad, entre los cuales se destacan las siguientes políticas, directrices y principios orientadores en materia ética:

2.1. Integridad

Actuar siempre con rectitud, transparencia, austeridad y entereza moral, dando cumplimiento estricto a las normas y directrices gubernamentales que resulten aplicables y demostrando coherencia entre lo que se dice y lo que se hace.

2.2. Objetividad

Adoptar las decisiones únicamente con base en la información y evidencias obtenidas, en forma imparcial, ecuánime y equilibrada, sin consideraciones subjetivas que no sean propias del respectivo proceso.

2.3. Igualdad

Brindar el mismo trato y protección a las personas e instituciones que intervengan en las actuaciones bajo su conocimiento. No obstante, serán objeto de trato y protección especial las personas que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta.

2.4. Competencia profesional

Velar por la pericia, aptitud, idoneidad y diligencia profesional de todas las personas que prestan sus servicios a la SFC, para asegurar que los consumidores financieros, entidades supervisadas y demás grupos de interés 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.

2.5. Trabajo en Equipo

Trabajar armónicamente en mutua colaboración, uniendo las capacidades individuales en forma coordinada, con el fin de lograr sinergias que permitan alcanzar conjuntamente los objetivos institucionales.

2.6. Lucha contra la Corrupción

Realizar sus funciones y actividades con integridad y responsabilidad, comprometiéndose a prevenir y a reportar oportunamente los hechos o circunstancia 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 pública³, 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 presente Código.

2.7. Rechazo al fraude y la piratería

Aplicar la política de “Cero Tolerancia” frente a todo acto fraudulento o que constituya plagio o piratería.

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

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 de corrupción, piratería, fraude o cualquier otro delito contra la administración pública que pueda 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 políticas y valores establecidos en el presente Código de Integridad o a las normas vigentes, se deberán adoptar en forma inmediata los correctivos pertinentes, formulando ante las autoridades competentes el reporte o denuncia correspondiente, cuando haya lugar a ello.

³ Ver Código Penal Colombiano, Título XV, “Delitos contra la Administración Pública” y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

3. VALORES CORPORATIVOS Y CONDUCTAS ASOCIADAS

Los servidores públicos de la SFC asumen y se comprometen con los siguientes valores institucionales y las conductas asociadas a los mismos:

3.1. Valores de la SFC

3.1.1. Compromiso

Buscar que cada una de las actuaciones personales ayude a la consecución de los objetivos institucionales, sintiéndolos como propios, y evitar cualquier comportamiento que pueda afectar la buena imagen de la entidad ante sus diferentes grupos de interés y la ciudadanía en general.

3.1.2. Honestidad

Actuar y expresarse con fundamento en la verdad, honradez y sinceridad, cumpliendo a cabalidad las leyes y los principios morales. Esto incluye, entre otros aspectos, no utilizar el cargo para obtener provechos o ventajas indebidos, ni buscar o aceptar compensaciones o prestaciones que puedan comprometer su imparcialidad y correcto desempeño.

3.1.3. Respeto

Reconocer y valorar a los demás, con sus virtudes y defectos, independientemente de su jerarquía, nivel educativo o cualquier otra condición; apreciando sus opiniones, ideas y sentimientos, aunque difieran de los propios, y evitando la utilización de palabras o gestos ofensivos, despectivos o con mala intención, y en general la realización de cualquier acción que atente contra su dignidad o autoestima.

3.1.4. Responsabilidad

Asumir los deberes y obligaciones con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos, reconociendo y aceptando las consecuencias de las actuaciones u omisiones propias. Es trabajar con eficiencia, eficacia y efectividad, optimizando los recursos públicos asignados y sacándole el máximo provecho a las capacidades y aptitudes personales, con buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindar cada día un mejor servicio a los diferentes grupos de interés con los que interactúa la entidad y a la ciudadanía en general.

3.1.5. Transparencia

Garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública a todos los ciudadanos y grupos de interés, divulgando por los medios idóneos y en forma oportuna toda la información pública a cargo de la entidad, sin llegar a afectar la reserva y confidencialidad consagradas en las normas vigentes, en condiciones de calidad y suficiencia, en el marco de la Política de Comunicación de la entidad.

3.1.6. Justicia

Tomar decisiones de manera objetiva, previa valoración de todos los factores que deban considerarse, sin conceder preferencias o privilegios indebidos, dando a cada uno lo que le corresponde, tomando en consideración su comportamiento, méritos personales y derechos, con fundamento en la equidad, la razón y las normas aplicables.

3.2. Conductas generales que evidencian los valores corporativos

Todos los servidores públicos de la SFC observarán los siguientes parámetros de conducta, en lo que les resulte aplicable:

- Actuar siempre con integridad, respetando las políticas, principios y valores institucionales.
- Demostrar altos estándares de profesionalismo, cumpliendo todas las disposiciones legales y reglamentarias que resulten aplicables.
- Evitar cualquier actuación o situación que pueda desacreditar a la entidad o afectar en forma negativa su imagen o buen nombre.
- Ser proactivos, comunicando oportunamente las propuestas de mejoramiento en relación con procedimientos de la entidad o situaciones que interesen a la misma.
- Brindar un trato cortés, atento, comedido y amable, tanto con las palabras como con los gestos y actitudes, a todas las personas y en cualquier situación.
- Reconocer, aceptar y ser tolerantes frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.
- Ejercer los derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar los de los demás.
- Trabajar con empeño, dedicación, disciplina y constancia.

- Evitar situaciones en cuyo contexto los intereses personales, financieros, laborales o familiares puedan entrar en conflicto con el interés público y el adecuado cumplimiento de las funciones a su cargo en la SFC o que puedan afectar real o potencialmente su objetividad e independencia de criterio.
- Decidir oportunamente los asuntos a su cargo, con transparencia, equidad, responsabilidad, justicia y de conformidad con el marco legal aplicable.
- Rehusar invitaciones, obsequios, donaciones o beneficios de cualquier clase, ofrecidos directa o indirectamente, que puedan afectar la necesaria objetividad e imparcialidad o influir en la adopción de las decisiones que les corresponden o el ejercicio de sus funciones.
- Vincular al personal idóneo, de acuerdo con los perfiles requeridos para cada vacante.
- Promover a los más capaces y competentes, en condiciones de igualdad, cuando se presenten oportunidades de ascenso.
- Propiciar el crecimiento continuo del recurso humano a su cargo, facilitándole la adquisición de conocimientos y el desarrollo de competencias, habilidades y aptitudes.
- Estar abiertos a los comentarios y sugerencias que formulen los diferentes grupos de interés, tanto internos como externos, para evaluarlos y adoptar las medidas que resulten pertinentes.
- Mantener la confidencialidad sobre la información obtenida en el curso de sus actuaciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por sus superiores jerárquicos.

4. PREVENCIÓN, DECLARACIÓN Y TRÁMITE DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES

4.1. Marco Normativo y Conceptual

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 Disciplinario⁴ y en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo⁵, 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.

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 Disciplinario⁶ y para quienes tienen a su cargo el ejercicio de funciones jurisdiccionales las causales señaladas en el Código General del Proceso⁷.

La inobservancia de las mencionadas disposiciones constituye falta disciplinaria y da lugar a la imposición de las sanciones previstas en las mismas normas y otras que resulten aplicables.

4.2. Manejo de los Conflictos de Intereses

Una situación que implique un eventual conflicto de intereses se puede presentar en cualquier momento, a cualquier persona dentro de la organización, de cualquier nivel jerárquico, pero el impacto de este riesgo es mayor cuando se trata de servidores públicos de alto nivel dentro de la institución.

Lo más importante es detectar la situación e informarla oportunamente al superior inmediato, con el fin de que la administración pueda adoptar las medidas de salvaguarda que resulten procedentes para su neutralización, en los términos y condiciones establecidos en la normatividad que resulte aplicable, antes que con ocasión de su existencia se pueda llegar a incurrir en actos que puedan afectar real o potencialmente el cumplimiento de los principios fundamentales, las funciones de la entidad o los valores consagrados en este Código.

⁴ Artículo 40 de la Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

⁵ Artículo 11 de la Ley N° 1437 de 2011 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

⁶ Artículo 84 de la Ley 734 de 2002 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

⁷ Artículo 141 de la Ley 1564 de 2012 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

Así, antes de asumir una labor frente a alguna persona o entidad supervisada o a vinculados a las mismas, los servidores públicos de la institución deben evaluar la existencia e importancia de cualquier amenaza que real o potencialmente se pueda presentar por intereses o relaciones, directas o indirectas, a la luz de las situaciones señaladas en las normas vigentes.

Si se determina la existencia de un eventual conflicto de intereses, se deben comunicar de manera inmediata y por escrito al 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. 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, 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 el área de Recursos Humanos.

En caso de aceptarse el impedimento, se deberá determinar a quién corresponde el conocimiento del asunto, pudiendo, si es preciso, designar un funcionario ad hoc, mediante resolución expedida por el Superintendente Financiero.

Adicionalmente se establecerán mecanismos orientados a impedir en forma efectiva el acceso de la persona involucrada en el asunto a cualquier información relacionada con las actuaciones, medidas administrativas o trámites respecto de la entidad o persona con la cual existe la situación de conflicto de interés.

Con fines preventivos, cuando se realice un proceso de selección de personal, especialmente cuando se trate de un cargo de nivel directivo o asesor, en forma previa a la posesión de la persona seleccionada, quien vaya a ser el jefe inmediato debe indagarle a la persona sobre la existencia de situaciones o vínculos que eventualmente puedan llegar a configurar una situación de conflicto de intereses en el ejercicio de sus futuras funciones.

Además de la información que se requiere en el formato de declaración de bienes y rentas establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, el área de Recursos Humanos de la SFC podrá solicitar a los servidores públicos de la entidad, en cualquier momento o con la periodicidad que se defina, actualizar la información respecto de situaciones que puedan ser generadoras de conflictos de interés.

La Administración de la SFC debe evaluar el riesgo involucrado en cada caso y, cuando sea necesario, aplicar las medidas pertinentes para eliminar o mitigar sus eventuales consecuencias.

5. LINEAMIENTOS PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

5.1. Marco Normativo y Conceptual

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, que reglamenta 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 pública⁸, 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.⁹

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.

⁸ Ley 1712 de 2014, artículo 3, y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

⁹ Ver especialmente los artículos 418, 419 y 420.

5.2. Compromiso frente a este tema

La SFC y las personas que la integran son responsables ante la comunidad por sus decisiones, acciones u omisiones, respecto a las cuales rendirán cuentas mediante un proceso permanente que facilite la interacción y el escrutinio de todos los sectores o partes interesados, según lo establecido en el documento “Directrices para la Rendición de Cuentas” y la estrategia para la rendición de cuentas institucional que se define anualmente¹⁰, para efectos de dar cumplimiento al mandato de desarrollar la gestión de la superintendencia de acuerdo con los principios de democratización de la gestión pública y participación democrática¹¹.

En tal sentido, la SFC suministrará a sus grupos de interés 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.

Por otra parte, los servidores públicos de la SFC 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 SFC.

6. PAUTAS RESPECTO AL USO DE LAS REDES SOCIALES

La presencia de la SFC en las redes sociales contribuye a una mayor transparencia, el fomento de la participación ciudadana, el control social y, en general, el 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 SFC 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.

¹⁰ Consultar en el sitio web institucional www.superfinanciera.gov.co, en el enlace Inicio -->Nuestra Entidad -->Rendición de Cuentas

¹¹ Mandato contenido en el artículo 32 de la Ley 489 de 1998, así como en los artículos 48 a 57 de la Ley 1757 de 2015 y demás normas que las adicionen, modifiquen o sustituyan.

- 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 SFC.
- 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 SFC 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 SFC a las redes sociales en cuanto a información relacionada con la entidad o con la labor que desempeñan, deberá hacerse dentro de 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.

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

7.1. Marco Normativo y Conceptual

En términos del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a la SFC, 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.

La SFC asume el compromiso de promover entre sus servidores públicos una cultura de transparencia responsable que propicie la adecuada atención de las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y otras peticiones (PQRS)¹² 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:

- 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 SFC, o las solicitudes de información radicadas, y los tiempos de respuesta a las mismas.

7.2. Responsables de la atención de las quejas

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

De conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes¹³, 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

¹² Ver la definición de cada uno de estos términos en el Glosario que se encuentra al final de este documento.

¹³ Ley 734 de 2002, "por la cual se expide el Código Disciplinario Único", artículo 69, y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

suficientes sobre la comisión de un delito o infracción disciplinaria que permitan adelantar la actuación de oficio¹⁴.

- Las quejas por conductas que presuntamente puedan calificarse como acoso laboral¹⁵ 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 SFC.
- La recepción, trámite y atención de las quejas contra la SFC o sus servidores públicos que no estén incluidas dentro de las dos categorías descritas anteriormente será responsabilidad de la Secretaría General de la SFC.

7.3. Medios para presentación de las quejas

7.3.1. Las quejas o reclamaciones por presuntas faltas disciplinarias cometidas por servidores de la SFC pueden presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

- A través del sitio web institucional (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.

7.3.2 Quienes se consideren afectados por situaciones que constituyan un riesgo real o potencial de incurrir en conflicto o acoso laboral, deberán radicar por escrito la solicitud de intervención 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.

¹⁴ Ver el artículo 38 de la Ley 190 de 1995 y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

¹⁵ Ver Ley 1010 de 2006 y demás normas que la adicionen, modifiquen o sustituyan.

7.3.3 Las demás quejas, peticiones (incluidas solicitudes de información), reclamos, sugerencias y felicitaciones se pueden presentar por los siguientes canales:

- Formulario electrónico: a través de la página web de la entidad www.superfinanciera.gov.co, a través del enlace “Servicios al Ciudadano” y luego en “Buzón de Quejas, Peticiones, y Reclamos”.
- 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 (*): 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

Con el fin de incentivar la participación ciudadana y facilitar la presentación de PQRS por parte de la ciudadanía, la SFC 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.

8. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO

En caso de presentarse un incumplimiento a lo dispuesto en el presente Código de Integridad, el funcionario responsable, según lo establecido en el numeral 7.2 de este Código, debe analizar la naturaleza del mismo y lo dispuesto en las normas aplicables.

8.1. 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 Disciplinario¹⁶ y en las demás disposiciones que resulten aplicables, respetando los principios de legalidad y debido proceso consagrados en la Constitución Política de Colombia.

8.2. Si se presenta un caso de presunto acoso laboral, se seguirá el procedimiento interno conciliatorio previsto en la SFC para superar estas situaciones, que es el siguiente:

¹⁶ 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.

- Recibido el escrito con la queja correspondiente, el Comité 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 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
- 8.3. 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, el jefe inmediato adoptará las acciones de mejora que resulten pertinentes para la preservación o restablecimiento de la armonía y el orden interno, necesarios para el mejoramiento del clima laboral, de conformidad con las normas vigentes y dentro de los principios, políticas orientadoras y valores consagrados en este Código. Ello podrá incluir hacer un llamado de atención al autor del hecho, sin necesidad de acudir a formalismo procesal alguno. Este llamado de atención no generará antecedente disciplinario.

9. GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS

Los sujetos obligados al cumplimiento del presente Código de Integridad son los servidores públicos de la SFC.

No obstante, dado que en el ejercicio de las funciones que la ley le asigna, la entidad interactúa con otros grupos de interés, estos también se encuentran involucrados con el tema.

Nuestros compromisos éticos frente a cada grupo de interés son los siguientes:

9.1. Compromisos frente a los Consumidores Financieros

Practicar la excelencia y el mejoramiento continuo en el servicio, proporcionando una atención oportuna, entregando productos y servicios que satisfagan las necesidades de los clientes y usuarios de los servicios de la SFC, dentro del marco señalado por las

normas que rigen el mercado financiero, y estableciendo mecanismos que les permitan formular reclamaciones o sugerencias de mejoramiento.

9.2. Compromisos frente a las Entidades Supervisadas

La SFC velará 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 los legítimos intereses de las entidades supervisadas y observando en su labor de supervisión pautas acordes a los principios y valores consagrados en el presente Código de Integridad.

9.3. Compromisos frente a los Servidores Públicos de la SFC

La SFC se compromete a crear y mejorar en forma continua condiciones para el desarrollo integral y armónico de los servidores públicos de la entidad, dándoles un trato digno, respetuoso y equitativo; evaluando su desempeño en forma justa e imparcial; proporcionándoles la retroalimentación correspondiente y acordando los planes de mejoramiento que resulten pertinentes, dando plena aplicación a los principios y valores consagrados en el presente Código de Integridad.

9.4. Compromisos frente a los Proveedores y Contratistas

La SFC se compromete a realizar las adquisiciones y contrataciones dentro de un mercado de libre competencia, al que concurren en igualdad de condiciones, en la medida de lo posible, una amplia cantidad de oferentes y demandantes, de tal manera que la entidad pueda obtener las mejores condiciones posibles en términos de calidad, precios e innovación, dentro de las circunstancias propias del respectivo mercado, aplicando siempre en estas relaciones los principios de buena fe, transparencia, economía, honestidad, equidad, responsabilidad social y ambiental, autocontrol, celeridad y, en general, los principios y valores consagrados en el presente Código de Integridad.

9.5. Compromisos frente al Gobierno Nacional

La SFC se compromete a 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 y entidades que realizan las actividades financiera, bursátil, aseguradora o 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 determinen el Presidente de la República y el Ministro de Hacienda y Crédito Público, dando plena aplicación a los principios y valores consagrados en el presente Código de Integridad.

9.6. Compromisos frente al Congreso de la República y las Entidades de Regulación y Normalización

La SFC se compromete a colaborar armónicamente con el Legislativo y las entidades de regulación y normalización en la elaboración de la normatividad relacionada con el mercado financiero, asegurador y de valores y los agentes que los 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, dando plena aplicación a los principios y valores consagrados en el presente Código de Integridad.

9.7. Compromisos frente a las Agremiaciones e Instituciones Educativas

La SFC fomentará la generación de relaciones multilaterales que permitan conocer las expectativas de dichas organizaciones, a fin de mejorar los servicios que la entidad 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, asegurador y de valores, dando plena aplicación a lo establecido en el presente Código de Integridad.

9.8. Compromisos frente a los Organismos de Control y otras Entidades Públicas

La SFC colaborará con los servidores públicos de los organismos de control, autoridades judiciales y policiales y otras entidades públicas, brindándoles la información y el apoyo que soliciten, en la medida de sus posibilidades, con calidad y en la oportunidad requeridos, dándoles un trato respetuoso, justo, transparente y cordial, evitando cualquier conducta que pueda obstaculizar el ejercicio de sus funciones. Así mismo la SFC acatará las decisiones que expidan los organismos de control en ejercicio de sus atribuciones legales e implementará las acciones de mejoramiento que le sean solicitadas.

Por otra parte, la SFC utilizará la información que le proporcionen otras instancias gubernamentales únicamente para las funciones propias de esta entidad, evitará traslados innecesarios y utilizará en sus comunicaciones preferentemente canales electrónicos u otros que resulten idóneos de conformidad con las políticas gubernamentales.

9.9. Compromisos frente a las Veedurías Ciudadanas y otros Organismos de Control no Gubernamental

La SFC suministrará en forma oportuna, completa y veraz la información que requieran las veedurías ciudadanas y otros organismos de control no gubernamental, para que puedan desempeñar eficazmente su labor, sin perjuicio del respeto a la reserva legal a que está sujeta la entidad. Igualmente la SFC se compromete a evaluar las solicitudes y recomendaciones que dichos organismos formulen y a implantarlas, en lo que resulte pertinente.

La SFC mantendrá en forma permanente mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, informando sobre los resultados de su gestión y proporcionando espacios de interlocución eficaces, a fin de generar transparencia y garantizar el control social.

9.10. Compromisos frente a Otros Grupos de Interés y la Ciudadanía en General

Con la comunidad en general la SFC se compromete a ejercer su misión con total integridad y apego a los principios, lineamientos éticos, políticas y valores establecidos en el presente Código, con primacía del interés general sobre el interés particular, promoviendo la participación democrática y facilitando el control social, en cumplimiento de las normas legales aplicables, procurando generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

Se atenderá con equidad a todos los ciudadanos, sin distinción de género, raza, grupo étnico, religión, filiación política, condición socioeconómica, 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 eficiente los servicios que les brinda la SFC.

Así mismo se compromete a respetar el medio ambiente, implementando prácticas que contribuyan a su mejoramiento y recuperación.

Cuando uno o más integrantes de los referidos grupos de interés consideren que se ha presentado alguna conducta contraria a lo establecido en el presente Código pueden presentar la queja correspondiente, por los mecanismos mencionados en el numeral 7 de este documento.

10. MECANISMO DE REFORMA DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Teniendo en cuenta la constante evolución del entorno en que se desenvuelve la SFC, el presente Código de Integridad será revisado periódicamente, con el propósito de adecuarlo a las nuevas necesidades y a las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Las propuestas de modificación a este documento se elaborarán mediante un proceso democrático y participativo, en el que se fomente y procure la intervención de los diferentes grupos de interés con los cuales interactúa la entidad, de forma que el Código de Integridad de la SFC mantenga su vigencia y utilidad, tanto para la misma organización como para los grupos de interés con los que interactúa y la ciudadanía en general.

Para el efecto, se tendrán en cuenta las recomendaciones y sugerencias que se reciban a nivel tanto interno como externo, así como el seguimiento a las directrices y recomendaciones de mejores prácticas emanadas de las entidades gubernamentales y de

los organismos internacionales especializados en temas de buen gobierno y ética organizacional, en la medida en que ello resulte acorde a la naturaleza y recursos de la SFC.

11. SEGUIMIENTO

La Oficina de Control Disciplinario, el Comité de Convivencia Laboral y la Secretaría General de la SFC, dentro de sus respectivas competencias, deberán elaborar y presentar al Superintendente Financiero informes trimestrales sobre la gestión realizada frente a la atención de las quejas recibidas, en los cuales se incluyan estadísticas de las quejas, un resumen de las principales actuaciones adelantadas, el tiempo de respuesta y, cuando ello resulte pertinente, las recomendaciones que se formulen y el seguimiento de los casos.

No obstante lo anterior, deberán informarse en forma inmediata al Superintendente 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.

12. SOCIALIZACIÓN DE ESTE CÓDIGO

El Código de Integridad de la SFC será ampliamente socializado entre los servidores de la entidad y otros grupos de interés 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 interés, preferiblemente por medios electrónicos.
- Realización de campañas de sensibilización sobre los principios, políticas y valores de este código, a cargo de la Subdirección de Recursos Humanos, las cuales pueden incluir presentaciones artísticas, concursos, grupos de trabajo, mesas de diálogo, dinámicas de grupo, talleres, seminarios divulgación de mensajes, realización de encuestas u otras actividades, físicas o virtuales que resulten adecuadas para profundizar en temas éticos y hacer seguimiento al cumplimiento de lo establecido en el presente Código.

- Firma de un **acta de compromiso** para el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Integridad, por parte de todos los servidores públicos de la entidad, tanto los actuales como los que se vinculen en el futuro.

13. CAPACITACIÓN EN TEMAS DE ÉTICA

El área de la Secretaría General responsable de la capacitación en la SFC incluirá en los cursos de inducción y de reinducción que se impartan a los servidores públicos, pasantes y otras personas vinculadas a la entidad, temas éticos o de integridad y otros relacionados con la lucha contra la corrupción.

Uno o más de los referidos cursos estarán abiertos a la participación de consumidores financieros, entidades vigiladas y otros grupos de interés, para lo cual la invitación correspondiente se publicará en un sitio visible al público dentro de la entidad y en el sitio web institucional.

En el seguimiento al cumplimiento del plan de capacitación anual se verificará la realización de estos eventos.

14. LINEAMIENTOS EN MATERIA ÉTICA

El Despacho del Superintendente Financiero es la instancia competente para impartir las directrices éticas para los servidores públicos de la entidad.

Si bien mediante el presente Código de Integridad se han consagrado los lineamientos en materia ética que se deben considerar frente a las diversas circunstancias que se les pueden presentar a las personas vinculadas a la institución con respecto a los temas tratados en el documento, cuando surjan dudas sobre la conducta apropiada para ciertos escenarios o contextos no contemplados en el Código, el servidor público deberá consultar a su superior jerárquico y, si este lo considera pertinente, al Despacho del Superintendente Financiero, antes de actuar o tomar una decisión respecto al asunto que genera la duda.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Con el propósito de lograr un mejor entendimiento del presente Código de Integridad, resulta pertinente definir los términos cuyo listado se presenta a continuación.

Abuso de Autoridad por Acto Arbitrario o Injusto	Delito que comete un servidor público que, fuera de los casos especialmente previstos como conductas punibles, con ocasión de sus funciones o excediéndose en el ejercicio de ellas, cometa acto arbitrario e injusto. (Art. 416 del Código Penal)
Abuso de autoridad por omisión de denuncia	Delito que comete un servidor público que, teniendo conocimiento de la comisión de una conducta punible cuya averiguación deba adelantarse de oficio, no dé cuenta oportunamente a la autoridad (Art. 417 del Código Penal)
Acceso abusivo a un sistema informático	Delito que comete el que, sin autorización o por fuera de lo acordado, acceda en todo o en parte a un sistema informático protegido o no con una medida de seguridad, o se mantenga dentro del mismo en contra de la voluntad de quien tenga el legítimo derecho a excluirlo. (Art. 269 A del Código Penal)
Acoso Laboral	Toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo. El acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales: maltrato laboral, persecución laboral, discriminación laboral, entorpecimiento laboral, inequidad laboral o desprotección laboral (Art. 2 Ley 1010 de 2006).
Acto Fraudulento	<ol style="list-style-type: none">1. Acción contraria a la verdad y a la rectitud, que perjudica a la persona contra quien se comete, o2. Acto tendente a eludir una disposición legal en perjuicio del Estado o de terceros, o

3. Der. Delito que comete el encargado de vigilar la ejecución de contratos públicos, o de algunos privados, confabulándose con la representación de los intereses opuestos.¹⁷

Asesoramiento y Otras Actuaciones Ilegales	Es el delito que comete un servidor público que ilegalmente represente, litigue, gestione o asesore en asunto judicial, administrativo o policivo (Art. 421 del Código Penal)
Código de Integridad	Documento que fija las directrices y políticas éticas, los principios éticos y los valores de una organización, así como las normas, procesos y órganos de la entidad encargados de la prevención de conductas inmorales y la promoción de la ética. Aunque la ética no es coactiva, el código de integridad, también denominado código de ética, supone una normativa interna de cumplimiento obligatorio para todos sus miembros.
Cohecho Impropio	Delito que comete un servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta, por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones (Art. 406, Inc. 1º del Código Penal).
Cohecho por dar u ofrecer	Delito que comete la persona que dé u ofrezca dinero u otra utilidad a servidor público, en los casos previstos en los artículos 405 y 406 del Código Penal. (Art. 407 del Código Penal)
Cohecho Propio	Delito que comete un servidor público que reciba para sí o para otro, dinero u otra utilidad, o acepte promesa remuneratoria, directa o indirectamente, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales (Art. 405 del Código Penal)
Competencia	Pericia, aptitud o idoneidad para hacer algo o intervenir en un asunto determinado.
Concusión	Delito que comete un servidor público que, abusando de su cargo o de sus funciones, constriña o induzca a alguien a dar o prometer a sí mismo o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidos, o los solicite (Art. 404 del Código Penal).

¹⁷ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

Conducta	Manera en que los hombres se comportan en su vida y ejecutan sus acciones ¹⁸ .
Conflicto de interés	Incompatibilidad que se presenta cuando el juicio de una persona para ejercer adecuadamente su trabajo puede verse influido indebidamente por consideraciones ajenas a las inherentes a la respectiva labor, las cuales normalmente conciernen a su propio beneficio o al de un tercero relacionado.
Consecuencia	Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento ¹⁹
Consumidor Financiero	Cliente o usuario, actual o potencial, de las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
Corrupción	Abuso de poder o de confianza para beneficio particular, en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones ²⁰ . Algunas formas de corrupción son el soborno, el desfalco, el nepotismo, el padrinazgo y el fraude.
Denuncia	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. ²¹
Desprotección laboral	Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador (Art. 2 Ley 1010 de 2006).

¹⁸ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

¹⁹ DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 64. Ver DAFP. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2009. Página 25.

²⁰ Esta definición, promovido por el movimiento internacional de lucha contra la corrupción, Transparencia Internacional, ha sido acogida por la Corporación Transparencia por Colombia. Tomada del documento Guía práctica para la gestión de Conflictos de Interés en la Gestión Administrativa, página 12. Consultar en el sitio http://issuu.com/transparenciaporcolombia/docs/4_conflicto de intereses

²¹ Presidencia de la República de Colombia, Secretaría de Transparencia, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", 2015, página 37

Desfalco	Acción de tomar para sí un caudal que se tenía bajo obligación de custodia. ²²
Directrices y Políticas Éticas	Orientaciones respecto a la forma en que las entidades y las personas que las conforman deben relacionarse con sus grupos de interés.
Discriminación laboral	Todo trato diferenciado por razones de raza, género, edad, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política o situación social que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral. (Art. 2 Ley 1010 de 2006, modificado por el artículo 74 de la Ley 1622 de 2013)
Enriquecimiento Ilícito	Delito que comete un servidor público o quien haya desempeñado funciones públicas que, durante su vinculación con la administración o dentro de los cinco (5) años posteriores a su desvinculación, obtenga, para sí o para otro, incremento patrimonial injustificado (Art. 412 del Código Penal).
Ética	Conjunto de normas morales que rigen la conducta de la persona en cualquier ámbito de la vida ²³ .
Entorpecimiento laboral	Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos. (Art. 2 Ley 1010 de 2006)
Falta Disciplinaria	Constituye falta disciplinaria, y por lo tanto da lugar a la acción e imposición de la sanción correspondiente, la incursión en cualquiera de las conductas o comportamientos previstos en las normas vigentes que conlleve incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en la ley (Art. 23 Ley 734 de 2002).

²² Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²³ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

Gestión del Riesgo de Corrupción	Conjunto de Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción ²⁴
Grupos de Interés	Conjunto de partes interesadas y/o afectadas por la actividad de una organización. Los grupos de interés pueden ser grupos o personas que representan a cosas o a intereses medioambientales o sociales y que afectan o son afectados, directa o indirectamente, por el desempeño de la actividad de una organización. ²⁵
Igualdad	Principio que reconoce la equiparación de todos los ciudadanos en derechos y obligaciones ²⁶ .
Inequidad laboral	Asignación de funciones a menosprecio del trabajador (Art. 2 Ley 1010 de 2006).
Información pública clasificada	Aquella que estando en poder o custodia de una entidad pública u otro sujeto obligado, pertenece al ámbito propio, particular y privado o semi-privado de una persona natural o jurídica, por lo que su acceso podrá ser negado o exceptuado, siempre que se trate de las circunstancias legítimas y necesarias y los derechos particulares o privados consagrados en la ley ²⁷ .
Información pública reservada	Aquella que, estando en poder o custodia de una entidad pública u otro sujeto obligado, es exceptuada de acceso a la ciudadanía por daño a intereses públicos y bajo el cumplimiento de la totalidad de los requisitos consagrados en la referida ley ²⁸ .
Impacto	Consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad ²⁹
Integridad	Cualidad de íntegro. Dicho de una persona: Recta, proba, intachable ³⁰
Interés	Provecho, utilidad, ganancia ³¹ .

²⁴ ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.2 Bogotá, 2011. Página 19.

²⁵ Tomado de "Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial ", elaborado por John Scade. Con base en el trabajo de David Gómez Fontanills, en el sitio web:
https://www.eoi.es/wiki/index.php/Grupos_de_inter%C3%A9s_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial

²⁶ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

²⁷ Artículos 6 y 18 de la mencionada Ley 1712 de 2014

²⁸ Ver nota de pie de página anterior.

²⁹ DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. Pág. 68.

³⁰ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³¹ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

Interés indebido en celebración de contrato	Es el delito que comete un servidor público que se interese en provecho propio o de un tercero, en cualquier clase de contrato u operación en que deba intervenir por razón de su cargo o de sus funciones (Art. 409 del Código Penal).
Interés Público	Interés general de la comunidad que la Administración ha de perseguir con objetividad en toda su actuación administrativa. (...)Es el fundamento de toda actividad administrativa. La intervención de las administraciones Públicas se justifica en cuanto el interés común resulta protegido o beneficiado. Es público o común el interés de un grupo significativo de administrados, con independencia de que dicho interés común coincida con el interés particular de alguno de los ciudadanos afectados, o incluso cuando coincida con el interés privado de una autoridad o funcionario. ³²
Intervención en política	Falta que comete el servidor público que ejerza jurisdicción, autoridad civil o política, cargo de dirección administrativa o se desempeñe en los órganos judicial, electoral, de control, que forme parte de comités, juntas o directorios políticos, o utilice su poder para favorecer o perjudicar electoralmente a un candidato, partido o movimiento político.
Maltrato laboral	Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral. (Art. 2 Ley 1010 de 2006)
Mapa de Riesgos de Corrupción	Documento con la información resultante de la gestión del riesgo de corrupción. Para llegar a este documento, debe ejecutarse cada una de las fases contempladas en el capítulo 3.2: “Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción”. ³³
Modelo Integrado de Planeación y de Gestión	Instrumento de articulación y reporte de la planeación de cinco políticas de desarrollo administrativo. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión que se aplica en

³² Enciclopedia Jurídica. Ver <http://www.encyclopedia-juridica.biz14.com/>

³³ DAFP. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página 58, y Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 9

su integridad a las entidades y organismos de la Rama Ejecutiva del Poder Público del Orden Nacional.³⁴

Nepotismo	Preferencia que algunos funcionarios dan a sus parientes para las concesiones o empleos públicos. ³⁵
Objetividad	Perteneciente o relativo al objeto en sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir ³⁶
Padrinazgo	Protección, favor que alguien dispensa a otra persona. ³⁷ Es utilizar las influencias o relaciones que se tienen en virtud de una posición o cargo público para favorecer a otras personas, naturales o jurídicas.
Peculado por Apropriación	Delito que comete un servidor público que se apropie en provecho propio o de un tercero de bienes del Estado o de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones (Art. 397 del Código Penal).
Peculado Culposo	Delito que comete un servidor público que por culpa dé lugar a que se extravíen, pierdan o dañen bienes del Estado o de empresas o instituciones en que éste tenga parte, o bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o con ocasión de sus funciones. (Art. 400 del Código Penal)
Persecución laboral	Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral (Art. 2 Ley 1010 de 2006)
Petición	Derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. ³⁸
Piratería	Reproducción y distribución de copias de obras protegidas por el derecho de autor, así como su transmisión al público o su puesta a disposición en redes de comunicación en línea, sin la autorización de los propietarios legítimos, cuando dicha autorización resulte necesaria legalmente. La piratería

³⁴ Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 9

³⁵ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³⁶ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³⁷ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

³⁸ Artículo 13 de la Ley 1437 de 2011

afecta a obras de distintos tipos, como la música, la literatura, el cine, los programas informáticos, los videojuegos, los programas y las señales audiovisuales.³⁹

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 201110, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. ⁴⁰
Política	Guía o directriz que orienta las actuaciones de una organización con respecto a un tema específico, para garantizar la homogeneidad y unidad de criterio entre todos sus integrantes, mediante la fijación de criterios generales que se deben observar en la toma de decisiones o la ejecución de actos relacionados con el tema objeto de la respectiva política.
Prevaricato por Acción	Delito que comete un servidor público que profiera una resolución, un dictamen o un concepto contrario a la ley (Art. 413 del Código Penal)
Prevaricato por Omisión	Delito que comete un servidor público que omite, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones (Art. 414 del Código Penal)
Principios éticos	Normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta ⁴¹ . En el caso de las entidades públicas, son las creencias básicas sobre la forma correcta como se debe desempeñar la función pública
Probabilidad	Oportunidad de ocurrencia de un riesgo. Se mide según la frecuencia (número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado) o por la factibilidad (factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente) ⁴²
Proceso	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar un valor. ⁴³

³⁹ Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura –UNESCO. http://portal.unesco.org/culture/es/ev.php-URL_ID=39397&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html

⁴⁰ Presidencia de la República, Secretaría de Transparencia. "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015", Pág. 10

⁴¹ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁴² Ver ICONTEC. NTC31000:2011. Gestión del Riesgo. Términos y Definiciones. Numeral 2.19. Bogotá, 2011. Página 22. Ver Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. 2011. Página 24. Ver Función Pública. Manual Técnico del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano -MECI- 2014. Página. 68.

⁴³ ICONTEC Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2009). Términos y Definiciones, numeral 3.43. Bogotá, 2009

Queja	Manifestación 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 ⁴⁴ .
Reclamo	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 ⁴⁵ .
Rendición de Cuentas	Proceso mediante el cual las entidades de la administración pública y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control. ⁴⁶
Revelación de secreto	Falta que comete el servidor público que indebidamente dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva (Art. 418 del Código Penal)
Riesgo	Posibilidad de que suceda algún evento que tendrá un impacto sobre los objetivos de la entidad, pudiendo entorpecer el desarrollo de sus funciones ⁴⁷
Riesgo de Corrupción	Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado ⁴⁸
Sinergia	Acción de dos o más causas, cuyo efecto es superior a la suma de los efectos individuales. ⁴⁹

⁴⁴ Veeduría Distrital de Bogotá. “Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas”. Bogotá, diciembre 2010. Tomado del documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2”, de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, página 37.

⁴⁵ Ver fuente en nota de pie de página anterior.

⁴⁶ Artículo 48 de la Ley 1757 de 2015

⁴⁷ DAFP. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá, 2011. Página. 13.

⁴⁸ Presidencia de la República. Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015, Pág. 10

⁴⁹ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

Soborno	Cosa que mueve, impele o excita el ánimo para inclinarlo a complacer a otra persona. ⁵⁰ El soborno implica el uso inapropiado del servicio público para obtener beneficios materiales personales o privados. (...) Un actor, el sobornador, ofrece incentivos o recompensas ilegales, como dinero, invitaciones o regalos, para manipular la decisión o juicio de un funcionario público en favor de su propio interés. El funcionario, a cambio, actúa en concordancia con la petición del sobornador, que le proporciona el beneficio. ⁵¹
Sugerencia	Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. ⁵²
Utilización de asunto sometido a secreto o reserva	Delito que comete el servidor público que utilice en provecho propio o ajeno, descubrimiento científico u otra información o dato llegados a su conocimiento por razón de sus funciones y que deban permanecer en secreto o reserva. (Art. 419 del Código Penal)
Utilización indebida de Información Privilegiada	Delito que comete el servidor público que como empleado o directivo, o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública, que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones y que no sea objeto de conocimiento público, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea éste persona natural o jurídica. (Art. 420 del Código Penal)
Valores	Principios ideológicos o morales por los que se guía una sociedad ⁵³ . Están constituidos por un conjunto de normas y costumbres que son transmitidas por la sociedad al individuo y que representan la forma de ser y de actuar que resultan deseables, de acuerdo con su respectivo contexto socio cultural. En este sentido, los valores morales nos permiten diferenciar entre lo bueno y lo malo, lo correcto y lo incorrecto, lo justo y lo injusto. ⁵⁴

⁵⁰ Diccionario de la Real Academia Española – RAE. Ver el enlace: <http://dle.rae.es>

⁵¹ DEL CASTILLO, Arturo. El Soborno: un marco conceptual para su análisis. Publicado en la revista Gestión y Política Pública, Volumen X, número 2, página 275.
http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.X_No.II_2dosem/EL%20SOBORNNO.pdf

⁵² Presidencia de la República de Colombia, Secretaría de Transparencia, "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2", página 37

⁵³ <http://www.wordreference.com/definicion/valor>

⁵⁴ <http://www.significados.com/valores-morales/>