

# Código de Integridad



Superintendencia  
Financiera  
de Colombia

## Tabla de contenido

|      | TEMA  | PÁGINA |
|------|---|--------|
| 1.   | INTRODUCCIÓN  | 3      |
| 2.   | POLÍTICAS ORIENTADORAS EN MATERIA ÉTICA   | 4      |
| 2.1. | Integridad  | 4      |
| 2.2. | Lucha contra la Corrupción  | 4      |
| 2.3. | Rechazo al fraude y la piratería  | 4      |
| 3.   | VALORES Y CONDUCTAS ASOCIADAS   | 5      |
| 3.1. | Honestidad  | 5      |
| 3.2. | Respeto   | 6      |
| 3.3. | Compromiso  | 7      |
| 3.4. | Diligencia  | 8      |
| 3.5. | Justicia  | 9      |
| 4.   | PREVENCIÓN, DECLARACIÓN Y TRÁMITE DE LOS CONFLICTOS DE INTERESES                    | 10     |
| 5.   | MECANISMOS PARA LA ATENCIÓN Y REPORTE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS | 11     |
| 6.   | MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO   | 12     |
| 7.   | GRUPOS DE VALOR INVOLUCRADOS  | 15     |
| 8.   | SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD  | 18     |
| 9.   | CAPACITACIÓN EN TEMAS DE ÉTICA  | 18     |
| 10.  | LINEAMIENTOS EN MATERIA ÉTICA   | 19     |
| 11.  | SEGUIMIENTO   | 19     |
| 12.  | MECANISMO DE REFORMA DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD                                       | 20     |

## 1. INTRODUCCIÓN

Para crear valor y asegurar el éxito de las organizaciones a largo plazo, se debe crear 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.

La Superintendencia Financiera de Colombia (en adelante Superfinanciera), 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 actualiza el Código de Integridad adoptado y aprobado mediante la Resolución 657 de 2016, ajustándolo a los valores y conductas contenidos 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 y presentado oficialmente por el Presidente de la República el 24 de julio de 2017. Los mencionados valores fueron seleccionados por casi 25 mil servidores públicos del país mediante mecanismos como buzones dispuestos en ministerios y departamentos administrativos, así como a través de un formulario de votación virtual.

Resulta pertinente advertir que este Código de Integridad 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>.

---

<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.

## **2. POLÍTICAS ORIENTADORAS EN MATERIA ÉTICA**

La conducta de los servidores públicos de SUPERFINANCIERA y sus relaciones con los diferentes grupos de valor (también denominados grupos de interés) de la entidad se regirá por las directrices establecidas en las normas vigentes y en el Código de Gobierno Corporativo, entre las cuales se destacan las siguientes políticas y principios orientadores en materia ética:

### **2.1. Integridad**

Actuar 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 se dice y lo que se hace.

### **2.2. Lucha contra la Corrupción**

Prevenir y 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 pública<sup>2</sup>, 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.

### **2.3. Rechazo al Fraude y la Piratería**

Rechazar todo acto fraudulento, respetar los derechos de autor y observar las normas de propiedad intelectual relacionadas con libros, revistas, publicaciones, productos audiovisuales y música, así como equipos, software y otros productos, en todas sus manifestaciones.

---

<sup>2</sup> Ver Código Penal Colombiano, Título XV, "Delitos contra la Administración Pública" y demás normas que lo adicionen, modifiquen o sustituyan.

### 3. VALORES Y CONDUCTAS ASOCIADAS

Los integrantes de SUPERFINANCIERA asumen y se comprometen con los valores generales de los servidores públicos colombianos contenidos en el código general de integridad y ética para los servidores públicos colombianos, denominado “Valores del Servicio Público – Código de Integridad”<sup>3</sup>, en los siguientes términos:

#### 3.1. Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general.

##### LO QUE HAGO:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones.
- Cuando tengo dudas respecto a mi trabajo, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Es correcto reconocer lo que no sé y pedir ayuda cuando la necesito.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible, a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones relacionadas con mi cargo o labor que los afecten.
- Actúo siempre con integridad, respetando las políticas, principios y valores institucionales.
- Evito 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 mi cargo o que puedan afectar real o potencialmente mi objetividad e independencia de criterio.
- Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro de un proceso legal o por mis superiores jerárquicos.
- Realizo todas mis transacciones o negocios con entidades sometidas a la supervisión de la Superintendencia, en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial en virtud de mi cargo.

##### LO QUE **NO** HAGO:

- Dar trato preferencial a las entidades importantes, sus directivos, funcionarios o personas cercanas, para favorecerlos en los trámites a mi cargo.

---

<sup>3</sup> Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, julio de 2017.

- Aceptar incentivos, favores, compensaciones ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en decisiones o actuaciones en que yo intervenga, directa o indirectamente.
- Usar recursos públicos para fines personales, ajenos al ámbito laboral.
- Permitir que personas no autorizadas tengan acceso a información clasificada o reservada, ni hacer uso indebido de la misma para favorecer intereses personales o de terceros.

### **3.2. Respeto**

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, sus títulos o cualquier otra condición.

#### **LO QUE HAGO:**

- Atiendo siempre con amabilidad y equidad a todas las personas, a través de mis palabras, gestos y actitudes.
- Reconozco, acepto y soy tolerante frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.
- Estoy abierto al diálogo frente a perspectivas u opiniones distintas a las mías, escuchando con mente abierta y tratando de comprender la posición del otro. No hay nada que no se pueda solucionar con un dialogo sincero.
- Ejercicio mis derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar los de los demás.
- Demuestro interés y empatía frente a los ciudadanos y demás servidores públicos con los cuales tengo que interactuar en desarrollo de mis funciones.
- Bajo la voz y evito producir sonidos fuertes que interfieran con la tranquilidad o la concentración de los demás.
- Respeto las filas y los turnos.
- Cuido mis modales y mi vocabulario, evitando el uso de palabras groseras o vulgares, tanto en la comunicación oral como en la escrita.
- Cumpro con las normas de cortesía en mi trato con todas las personas, saludándolas correctamente, despidiéndome, diciendo “por favor”, agradeciendo y cediendo el asiento a las personas que merecen protección especial (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, etc.), entre otras.

#### **LO QUE NO HAGO:**

- Ofender, agredir, ignorar, maltratar, discriminar o lastimar en cualquier forma, con mis acciones, omisiones o palabras, la dignidad o la autoestima de las otras personas, bajo ninguna circunstancia.
- Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
- Utilizar artefactos o dispositivos electrónicos que distraigan mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o cuando estoy en una reunión.
- Incumplir o llegar tarde a las reuniones, eventos o citas a los que he sido convocado. Si no puedo asistir, aviso con la debida oportunidad.

- Contaminar el medio ambiente, arrojando basuras al piso o a sitios diferentes a los establecidos para el efecto.

### 3.3. Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

#### LO QUE HAGO:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la entidad, la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas con quienes interactúo en mi trabajo. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi labor y del servicio que presto.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy concentrado en el ejercicio de mis funciones, especialmente cuando interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- Evito cualquier actuación o situación que pueda afectar en forma negativa la imagen de la entidad.
- Reconozco que el resultado final de los productos o servicios que ofrece la entidad también es mi compromiso, así participe solo en una parte de su elaboración o prestación.

#### LO QUE **NO** HAGO:

- Trabajar con una actitud negativa. La falta de entusiasmo, el pesimismo y una mala actitud afectan el trabajo de todo el equipo.
- Pensar que mi trabajo como servidor sea un “favor” que le hago a la ciudadanía. Además de mi deber, es un compromiso y un orgullo.
- Asumir que mi trabajo como servidor sea irrelevante para la sociedad. Reconozco y evidencio su importancia.
- Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.
- Divulgar comentarios u opiniones que puedan dañar el buen nombre de la entidad.

### 3.4. Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

#### LO QUE HAGO:

- Asumo los deberes y obligaciones con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos.
- Trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Saco el máximo provecho a mis capacidades y aptitudes personales en el desempeño de mi trabajo.
- Optimizo los recursos públicos que me han asignado, usándolos responsablemente para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos.
- Decido oportunamente los asuntos a mi cargo y en general cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego, bajo los mejores estándares del servicio público.
- Siempre soy proactivo, comunicando oportunamente mis propuestas de acciones de mejora respecto a mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Me mantengo informado acerca de todas las normas, instructivos y reglamentaciones que afecten mis deberes, derechos y el correcto ejercicio de las funciones a mi cargo.
- Conozco y respeto las prohibiciones e inhabilidades que tengo como servidor público.
- He leído y aplico adecuadamente las políticas de seguridad de la información de mi entidad.
- Demuestro buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindar cada día un mejor servicio a los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad y a la ciudadanía en general.
- Mido la efectividad de mi trabajo, haciendo seguimiento al impacto de mi gestión, con los recursos asignados, para el logro de los resultados esperados.



#### LO QUE **NO** HAGO:

- Dedicar mi tiempo laboral a actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo.
- Evadir mis funciones y responsabilidades, por ningún motivo.
- Postergar las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- Malgastar los recursos públicos o despilfarrarlos en compras suntuarias o innecesarias.

### 3.5. Justicia

Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

#### LO QUE HAGO:

- Tomo decisiones informadas y objetivas, basadas en evidencias y datos confiables que me permitan contar con todos los elementos de juicio necesarios.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Fomento el uso de mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas, antes de tomar una decisión.
- Doy 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.

#### LO QUE **NO** HAGO:

- Promover o ejecutar políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas.
- Conceder preferencias o privilegios indebidos.
- Favorecer el punto de vista de un grupo de valor, **sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en la respectiva situación.**
- Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

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

Antes de asumir una labor frente a alguna persona o entidad supervisada o a vinculados a las mismas, los servidores públicos de la Superfinanciera deben evaluar, a la luz de los criterios y parámetros fijados en las normas vigentes, 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.

Si se determina la existencia de un eventual conflicto de intereses, el respectivo servidor público debe 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>4</sup> y siguiendo para el efecto el procedimiento establecido en el numeral 3.3 del Código de Gobierno Corporativo de la entidad.

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 Talento Humano.

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.

---

<sup>4</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.

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

La Superfinanciera ha asumido el compromiso de promover entre las personas que la integran una cultura de transparencia responsable y de atención al ciudadano que propicie la adecuada atención de las quejas, denuncias, reclamos, sugerencias, solicitudes de información y otras peticiones (en adelante PQRS) respecto a la entidad, a la atención brindada, al comportamiento de los servidores públicos de la institución y demás temas de su competencia, con diligencia y prontitud, en el marco de sus atribuciones legales y guardando la confidencialidad requerida, en los términos establecidos en las normas vigentes y en el capítulo 7 del Código de Gobierno Corporativo.

Los mecanismos establecidos para la presentación de las quejas, denuncias o inconformidades, según su naturaleza, son los siguientes:

- Por presuntos actos de corrupción o faltas disciplinarias cometidos por servidores de la Superfinanciera:
  - ✓ 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 de Control Disciplinario en el 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.
- Por situaciones que presuntamente puedan configurar un conflicto o acoso laboral: se deberá 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.
- Las quejas por conductas presuntamente contrarias a los valores, principios o directrices contenidos en el presente Código, que no estén comprendidas en las dos categorías antes mencionadas, serán atendidas por el superior inmediato de la persona contra quien se presente la queja, quien deberá reportar la situación y el manejo que se le dio, al Comité de Ética y Buen Gobierno.
- Las demás quejas, peticiones (incluidas solicitudes de información), reclamos y sugerencias 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”.
- ✓ 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](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.

Dentro del alcance de su competencia y facultades legales, la Superfinanciera brindará los procedimientos, mecanismos y beneficios establecidos en las normas vigentes para proteger a los servidores públicos y a cualquier persona natural o jurídica que reporte la presunta realización de actos de corrupción en la entidad, de forma oportuna, formal y justificada.

## **6. MEDIDAS EN CASO DE INCUMPLIMIENTO**

En caso de presentarse un incumplimiento a lo dispuesto en el presente Código de Integridad, el funcionario competente, según lo establecido en el numeral 7.3 del Código de Gobierno Corporativo<sup>5</sup>, debe analizar la naturaleza del mismo y lo dispuesto en las normas aplicables.

---

<sup>5</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 Gobierno Corporativo.

- 6.1. 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 Disciplinario<sup>6</sup> y en las demás disposiciones que resulten aplicables, respetando los principios de legalidad y debido proceso consagrados en la Constitución Política de Colombia.
- 6.2. 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 de Convivencia Laboral citará a las personas involucradas, separada o conjuntamente, a través de la Secretaría Técnica del Comité, 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 de Convivencia Laboral 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 de Convivencia Laboral 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
- 6.3. 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 ni estar incluidas en alguna de las dos categorías citadas en los numerales anteriores, el jefe o jefes inmediatos de las personas involucradas 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 el Código de Gobierno Corporativo y en este Código.

---

<sup>6</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.

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 Código de Gobierno Corporativo, 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.

## **7. GRUPOS DE VALOR INVOLUCRADOS**

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

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

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

### **7.1. 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 Superfinanciera, dentro del marco señalado por las normas que rigen el mercado financiero, y estableciendo mecanismos que les permitan formular reclamaciones o sugerencias de mejoramiento.

### **7.2. Compromisos frente a las Entidades Supervisadas**

La Superfinanciera 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.

### **7.3. Compromisos frente a los Servidores Públicos de SUPERFINANCIERA**

La Superfinanciera 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.

### **7.4. Compromisos frente a los Proveedores y Contratistas**

La Superfinanciera 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.

## **7.5. Compromisos frente al Gobierno Nacional**

La Superfinanciera 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.

## **7.6. Compromisos frente al Congreso de la República y las Entidades de Regulación y Normalización**

La Superfinanciera 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.

## **7.7. Compromisos frente a las Agremiaciones e Instituciones Educativas**

La Superfinanciera 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.

## **7.8. Compromisos frente a los Organismos de Control y otras Entidades Públicas**

La Superfinanciera 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 entidad 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 Superfinanciera 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.

#### **7.9. Compromisos frente a las Veedurías Ciudadanas y otros Organismos de Control no Gubernamental**

La Superfinanciera 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, esta entidad se compromete a evaluar las solicitudes y recomendaciones que dichos organismos formulen y a implantarlas, en lo que resulte pertinente.

La Superfinanciera 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.

#### **7.10. Compromisos frente a Otros Grupos de Valor y la Ciudadanía en General**

Con la comunidad en general la Superfinanciera 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 Superfinanciera.

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

Cuando uno o más integrantes de los referidos grupos de valor 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.

## 8. SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad 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 este código, 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. Ejemplo de las referidas actividades pueden ser, entre otras, dinámicas de grupo, talleres, seminarios, presentaciones artísticas, concursos, mesas de diálogo y divulgación de mensajes.
- Firma de un **acta de compromiso** para el cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Integridad y otros códigos institucionales, por parte de todos los servidores públicos de la entidad, tanto los actuales como los que se vinculen en el futuro.

## 9. CAPACITACIÓN EN TEMAS DE ÉTICA

En los cursos de inducción y de reinducción que se impartan a los servidores públicos, pasantes y otras personas vinculadas a la Superfinanciera, se deben incluir 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 valor, 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 que realice periódicamente el **Comité de Ética y Buen Gobierno**<sup>7</sup> se verificará la realización de estos eventos.

---

<sup>7</sup> El Comité de Ética y Buen Gobierno de la Superintendencia Financiera de Colombia fue creado mediante la Resolución 1531 de 2016.

## 10.LINEAMIENTOS EN MATERIA ÉTICA

El **Comité de Ética y Buen Gobierno**<sup>8</sup> 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 generales en materia ética que se deben considerar frente a diversas circunstancias que se 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, antes de actuar o tomar una decisión respecto al asunto que genera la duda, el servidor público deberá consultar a su superior jerárquico y, si éste lo considera pertinente, al **Comité de Ética y Buen Gobierno**, a través del Subdirector de Talento Humano, quien actúa como Secretario Técnico del mencionado órgano.

## 11. SEGUIMIENTO

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 valores, principios, políticas y directrices contenidos en el “Código de Integridad”, el “Código de Gobierno Corporativo”, y la “Política de Lucha contra la Corrupción” de la Superfinanciera.

Así mismo, le corresponde al referido órgano colegiado evaluar los informes periódicos que someta a su consideración la Subdirección de Talento Humano con respecto al cumplimiento de lo establecido en los documentos mencionados en el párrafo anterior. Dicho informe se elaborará con base en los informes que presenten los responsables de la atención de las quejas, según lo establecido en el numeral 6 del presente documento.

Por otra parte, y por lo menos una vez al año, a partir de la realización de encuestas de percepción u otro mecanismo que resulte idóneo, la Subdirección de Talento Humano monitoreará el grado de aplicación de los principios y valores institucionales, así como de las políticas de lucha contra la corrupción y el impacto de los mismos en la cotidianidad de los servidores públicos de la entidad.

Con base en los resultados que se obtengan de las acciones antes mencionadas, el Comité de Ética y Buen Gobierno tomará las decisiones y ordenará las acciones de mejora que resulten pertinentes, cuya implementación deberá ser liderada por la Subdirección de Talento Humano.

---

<sup>8</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.

## 12. MECANISMO DE REFORMA DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Teniendo en cuenta la constante evolución del entorno en que se desenvuelve Superfinanciera, el presente Código de Integridad 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 Superfinanciera.

Corresponde al **Comité de Ética y Buen Gobierno**<sup>9</sup> proponer ajustes al Código de Integridad de Superfinanciera, coordinar la realización de los mismos mediante un proceso participativo, al cual puedan contribuir los diferentes grupos de valor con los que interactúa la entidad, tanto internos como externos, y presentar el documento ajustado al Comité de Coordinación de Control Interno, para su aprobación.

Los cambios o actualizaciones en este 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 que resulten adecuados.

### HISTORIAL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha          | Cambios  |
|---------|----------------|--|
| 1       | Mayo 31 2016   |  |
| 2       | Diciembre 2017 | <ul style="list-style-type: none"> <li>La Introducción se modificó, manifestando el ajuste a los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública –DAFP, en el código tipo de conducta único para el sector público colombiano denominado “VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD”.</li> <li>Los principios y políticas de Objetividad, Igualdad, Competencia Profesional y Trabajo en Equipo, se excluyeron del Código de Integridad y se pasaron al Código de Gobierno Corporativo de Superfinanciera.</li> </ul> |

<sup>9</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.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los valores y conductas se modificaron, para incorporar los contenidos en el documento “VALORES DEL SERVICIO PÚBLICO – CÓDIGO DE INTEGRIDAD”, elaborado por el DAFP.</li> <li>• Los apartes de “Prevención, Declaración y Trámite de los Conflictos de Interés” y de “Mecanismos para la atención y reporte de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias” se trasladaron completos al Código de Gobierno Corporativo y en el Código de Integridad se dejaron únicamente resúmenes de los mismos.</li> <li>• Los apartes de “Lineamientos para manejo de Información” y “Pautas respecto al Uso de Redes Sociales” se trasladaron al Código de Gobierno Corporativo.</li> <li>• Los apartes correspondientes a Socialización del Código de Integridad, Capacitación en Temas de Ética, Lineamientos en Materia Ética, Seguimiento y Mecanismos de Reforma del Código de Integridad se modificaron, incorporando las funciones que al respecto le corresponden al Comité de Ética y Buen Gobierno.</li> </ul> |
|--|--|---|

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