




CODIGO DE CONDUCTA

DR-TH-001


VERSION 001

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Coordinadora de Procesos y SGC	Jefe Talento Humano
APROBADO POR:	
PRESIDENTA EJECUTIVA	JUNTA DIRECTIVA

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 2 DE 26

INDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVO Y ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA	3
3.	AMBITO DE APLICACIÓN	4
4.	VALORES CORPORATIVOS.....	4
5.	PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN	5
6.	CONFLICTOS DE INTERÉS.....	7
6.1.	Con la Organización	7
6.2.	Con los Clientes.....	11
6.3.	Con los Proveedores	12
6.4.	Con los Accionistas (Aplica para entidad regulada)	12
6.5.	Con los Empleados.....	13
6.6.	Con la Comunidad	13
7.	PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS	14
7.1.	Políticas de aceptación de clientes	15
7.2.	Mercado no objetivo	15
7.3.	Actividades económicas de riesgo superior	16
7.4.	Campañas Políticas y Partidos Políticos	17
7.5.	Sanciones.....	17
8.	MEDIO AMBIENTE	18
9.	MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O RESTRINGIDA.....	19
10.	RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	20
10.1.	RESPONSABILIDADES Y SANCIONES LEGALES	20
10.2.	SANCIONES INTERNAS.....	21
11.	COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	26
12.	APLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.	26

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 3 DE 26

1. INTRODUCCIÓN

Mediante la definición del Código de Conducta, la INSTITUCIÓN busca propender por el fortalecimiento de los valores corporativos, a través del acatamiento de las normas internas y legales establecidas, las cuales deberán ser adoptadas por todo el personal directivo y empleados.

El Código de Conducta de la INSTITUCIÓN establece lineamientos y bases de actuación para toda aquella persona que participe en los procesos de la empresa y sobre los cuales deberán alinearse las diversas acciones y actitudes que en la misma se desarrollen.

Nuestro Código de Conducta busca servirnos de apoyo en la dirección de nuestros principios, valores, conductas y la rectitud de nuestros actos, procurando de esta manera guiar la visión y objetivos individuales hacia la conformación de una cultura organizacional de calidad e integridad, socialmente responsable que coadyuven a la eficiencia y competitividad de la organización y garanticen la continuidad de nuestras operaciones y la satisfacción de nuestros grupos de interés.


Así mismo nos brinda orientación y nos exige a todos, esforzarnos día a día para ser mejores individuos, mejores funcionarios, mejores equipos de trabajo y mejor organización, a fin de que seamos altamente efectivos, transparentes e innovadores en la consecución de nuestras metas y objetivos. Es fundamental que todos observemos y cumplamos estos valores y principios, y entre todos estimulemos su práctica, de tal manera que ellos se vuelvan parte de nuestros hábitos y actividades cotidianas.

El cumplimiento cabal de nuestro Código de Conducta promoverá el mejoramiento de la calidad del trabajo, forjará un clima laboral de beneficio mutuo, nos ayudará a usar de forma adecuada los recursos, para así poder satisfacer las expectativas y compromisos que tenemos con nuestros empleados, con nuestros clientes y con la comunidad.

2. OBJETIVO Y ALCANCE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El objetivo fundamental de nuestro Código de Conducta es establecer los principios, normas y valores que deben regir nuestro comportamiento como empleados de esta organización, y concientizarnos de la importancia de un comportamiento ético y transparente de todos los funcionarios de la INSTITUCIÓN y de todos aquellos grupos de interés con quienes mantenemos cualquier relación de índole personal, laboral y comercial en la cual seamos representantes de la INSTITUCIÓN.

El presente Código de Conducta es aplicable a todas las personas que laboran en la organización y es un deber ético y contractual de todos garantizar su cumplimiento.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 4 DE 26

3. AMBITO DE APLICACIÓN

En este Código disponemos de un conjunto de valores y lineamientos de conducta que guían nuestro comportamiento, empoderando a cada uno de los funcionarios en su práctica diaria.

El Código de Conducta es una guía que nos sirve para resolver dilemas éticos o de conducta en la organización, contribuye a cumplir con nuestra visión y objetivos, sobre todo busca orientar el comportamiento de todos los que la integran.

Su aplicación es responsabilidad de todos los empleados en todas las áreas internas de la organización y en nuestra relación con nuestros grupos de interés tanto internos como externos.


El presente código se entiende incorporado como parte de las obligaciones especiales que incurran al trabajador de conformidad con el contrato individual de trabajo que tiene suscrito.

El incumplimiento dará lugar a las sanciones disciplinarias respectivas o a la terminación unilateral del contrato por parte de la Institución, según la gravedad de la falta.

4. VALORES CORPORATIVOS

La integridad y la ética son normas elevadas de conducta, y son factores claves de la calidad de la organización. Estos valores constituyen el fundamento del servicio a nuestros clientes por lo tanto todo el personal de la organización debe basar sus actuaciones en los valores corporativos definidos a continuación:

- ✓ **LEALTAD:** Para la INSTITUCIÓN es de suma importancia el sentimiento de apego a las leyes y demás disposiciones aplicables de manera ética, salvaguardando los intereses organizacionales, personales y de la comunidad a la cual prestamos nuestros servicios.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** Al actuar con transparencia, reflejamos positivamente la integridad y reputación de la INSTITUCIÓN y su promesa de marca en todas las regiones donde operamos y en el medio en que nos movemos.
- ✓ **HONESTIDAD:** Mostrar un recto proceder en todas las operaciones inherentes a la INSTITUCIÓN, un elevado sentido de responsabilidad y profesionalismo para con dichas actuaciones, y responder a la confianza que la comunidad y los clientes han depositado en la INSTITUCIÓN.
- ✓ **CONFIABILIDAD:** La INSTITUCIÓN y los empleados deberán proteger la información que les ha sido confiada y la que se conozca como consecuencia de las operaciones realizadas por los clientes así como la de la propia INSTITUCIÓN.


	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 5 DE 26

- ✓ **HUMILDAD:** Para los funcionarios de la INSTITUCIÓN la humildad es la conciencia que tenemos a cerca de lo que somos, de nuestras fortalezas y debilidades como seres humanos y que nos impiden creernos superiores a los demás. Los que son humildes no sobrestiman ni maltratan a los menos favorecidos desde el punto de vista social, económico o de educación
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Los empleados de la INSTITUCIÓN debemos tener pleno conocimiento de nuestras responsabilidades y compromisos, y las incidencias que pueden tener desde el punto de vista legal y organizacional, el actuar en forma diferente, incoherente o alejados de la normatividad establecida.
- ✓ **RESPECTO:** Los empleados de la INSTITUCIÓN debemos tener un comportamiento y atención con nuestros clientes, usuarios, jefes, subalternos y demás compañeros dentro del marco del respeto por la persona humana, aceptando la diversidad en las apreciaciones sin que esto influya en la calidad del trabajo que realizamos ni en el servicio que les prestemos.

5. PRINCIPIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO EN LA ORGANIZACIÓN

Todas las actuaciones organizacionales y personales de quienes estén vinculados laboralmente a la INSTITUCIÓN, deberán ser coherentes con los principios y valores promulgados en este Código de Conducta.

- ✓ **Integridad Personal.** La coincidencia deliberada y constante entre el pensar y el hacer, como base de la verdadera integridad personal, debe ser regla permanente de conducta de todos los funcionarios y colaboradores de la INSTITUCIÓN.
- ✓ **Libertad de Expresión.** Los empleados tienen el deber de manifestar sus desacuerdos con acciones, decisiones y actividades que vayan en contra de los valores, los principios, la equidad, la ética, la dignidad humana o de sus ideas y conceptos. Como deber primordial tiene que ser ejercido con responsabilidad y prudencia, pero con firmeza y mente receptiva. En consecuencia, uno de los primeros deberes de un jefe será el de crear un clima propicio para que sus colaboradores puedan expresar sus desacuerdos de manera espontánea, serena, cordial, respetuosa y positiva.
- ✓ **Manejo del Conflicto.** Los conflictos deben ser asumidos no como un problema sino como una oportunidad de crecimiento. De ahí que en la INSTITUCIÓN sea un deber enfrentarlos asertivamente y un error evadirlos, así sea con la intención de conservar la armonía y la apariencia de una buena relación con los demás.
- ✓ **Desempeño.** La INSTITUCIÓN considera como un valor ético fundamental el que cada uno de sus empleados se esfuerce en dar lo mejor de sí en el desempeño de sus responsabilidades y el que los jefes propicien circunstancias favorables para que sus colaboradores puedan lograrlo.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 6 DE 26


- ✓ **Liderazgo.** El liderazgo de nuestro personal directivo debe cimentarse en que personifiquen los principios y los valores de la INSTITUCIÓN en su entrega, en su integridad personal, en su coherencia y transparencia, en que eduquen con su ejemplo, en que no exijan a otros lo que ellos no están dispuestos a hacer, en su ecuanimidad y la equidad de sus decisiones, en su disposición a colaborar, compartir y dar crédito a quienes lo merezcan, en sus realizaciones y logros, en la atención que presten a sus colaboradores y que generen a su alrededor un clima propicio para su desempeño y desarrollo.
- ✓ **Cumplimiento.** El cumplimiento de los compromisos adquiridos y el respeto a la palabra empeñada son también un deber de observancia estricta dentro de la INSTITUCIÓN como expresión del genuino respeto por la dignidad del otro y confirmación permanente de nuestra seriedad personal y organizacional.
- ✓ **Respeto por las diferencias.** Si el respeto por el ser humano es uno de nuestros principios expresamente declarados es entonces nuestro deber respetar las diferencias individuales, entendiéndolas como una rica fuente de crecimiento personal e institucional.

Lo anterior significa que nadie será excluido de la INSTITUCIÓN o discriminado en ella por razón de diferencias naturales o legítimas, cualesquiera que ellas sean.

Este principio debe ser entendido en relación con diferencias de raza, nacionalidad, sexo, religión o credo, edad, filiación, política, procedencia, extracción social, limitaciones físicas o de salud no totalmente inhabilitantes y a las diferencias relativas a las formas de ser, pensar, sentir, actuar y vivir.

- ✓ **Desarrollo.** El desarrollo personal y profesional propio y el de los colaboradores es otro imperativo para quienes laboran en la INSTITUCIÓN, así como la generación por parte de los jefes, de un ambiente estimulante para la superación de las deficiencias, para afrontar el error constructivamente y como fuente de aprendizaje, para compartir experiencias y conocimientos, para asumir riesgos razonables y para la experimentación.
- ✓ **Austeridad.** La austeridad entendida como moderación, es otro de los valores de obligatoria observancia, en lo que tiene que ver con las decisiones y actuaciones de los empleados en el desarrollo de sus responsabilidades.
- ✓ **Respeto a la Ley.** El cumplimiento de las leyes aplicables, colombianas o extranjeras, constituyen un elemento crítico de nuestro planteamiento ético. Todos los empleados deben conocer y comprender aquellas leyes que les conciernen en el desarrollo de sus tareas y asegurarse de que las actividades de la INSTITUCIÓN en las que se encuentren involucrados sean conducidas de conformidad con ellas.

La administración de la INSTITUCIÓN, debe apoyar a cada empleado en esta responsabilidad y proveerle los recursos necesarios para que dé cumplimiento a las leyes aplicables. Cuando en una determinada actuación no haya norma

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 7 DE 26

legal específica o la norma existente admita más de una interpretación o existan normas contradictorias sobre el tema, las actuaciones de la entidad se regirán por el criterio más ético y que mejor consulte el espíritu general de la ley.

- ✓ **Transparencia en las relaciones.** Las relaciones de la INSTITUCIÓN con sus propios colaboradores, clientes, proveedores, accionistas, competidores y entidades gubernamentales, lo mismo que las relaciones entre sus empleados deberán estar presididas por la buena fe y la transparencia.


6. CONFLICTOS DE INTERÉS

Para efectos del presente Código, se entiende por conflicto de intereses, toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos de los empleados de la INSTITUCIÓN, o de sus familiares o allegados, pueden estar enfrentados con los intereses de la organización, o interfieran con sus deberes y motiven un actuar en su desempeño, contrario al recto cumplimiento de sus obligaciones laborales.

Todos los funcionarios de la INSTITUCIÓN, deben evitar cualquier situación que pueda involucrar un conflicto entre los intereses personales, los de la Organización, los de los clientes, proveedores y accionistas, así:

6.1. Con la Organización

- a. Los empleados de la INSTITUCIÓN solo podrán utilizar en ejercicio de sus funciones y en los computadores de la Organización, el software debidamente licenciado que la Institución ponga a su disposición. Esta herramienta utilizada para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones pertenece a la INSTITUCIÓN y no podrá utilizarse para propósitos personales.
- b. Los empleados responden por la seguridad y la confidencialidad de la información correspondiente al cargo que desempeñan. No se permite el uso de esta información para propósitos personales ni de terceros.
- c. Los empleados de la INSTITUCIÓN se abstendrán de aceptar o solicitar obsequios, favores o propinas por parte de proveedores, clientes, estudiantes, terceros, o de otros empleados de la Institución que tengan o pretendan tener cualquier tipo de relación con la organización y que puedan influir directa o indirectamente en su conducta.
- d. Los empleados de la INSTITUCIÓN deberán mantener la integridad, exactitud y oportunidad de la información y de la documentación que da origen a registros contables, operativos o administrativos. Se abstendrán de omitir, alterar, destruir o borrar información de cualquier registro o documento que pueda causar perjuicio a la INSTITUCIÓN.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 8 DE 26


- e. Ningún empleado tomará para sí o para sus parientes y amigos, oportunidades de negocios que la INSTITUCIÓN ha venido explorando o que le ha sido ofrecida. Cualquier actividad económica proyectada por la INSTITUCIÓN para el cumplimiento de sus fines solo podrá desarrollarse con los contratistas o proveedores debidamente inscritos en los registros de la organización previo proceso adoptado para el efecto.
- f. Con el fin de presentar una posición institucional ante la sociedad en general, la INSTITUCIÓN ha dispuesto que las solicitudes de información formuladas por los medios de comunicación, solo podrán ser atendidas por la Presidenta o el Director Ejecutivo. Los Empleados pueden expresar sus opiniones personales respecto de aquellos asuntos particulares de su pericia o conocimiento profesional, entendiendo que tales declaraciones no comprometen en forma alguna el pensamiento oficial de la INSTITUCIÓN.
- g. Las solicitudes de información o de documentación formuladas por autoridades competentes en desarrollo de una investigación formal, o en ejercicio de las funciones que le son propias, se deben trasladar de manera oportuna a la Presidencia y/o Dirección Ejecutiva.

6.1.1. Apropiado Control y Uso de Activos

- a. Es responsabilidad de cada uno de los funcionarios el control y uso adecuado de los activos de la INSTITUCIÓN y principalmente los que están a su cargo incluyendo la información física o electrónica.
- b. Cada funcionario de la INSTITUCIÓN debe proteger las propiedades y otros activos contra usos o movimientos no autorizados, así como contra la pérdida por actos criminales o abuso de confianza.
- c. Todo funcionario debe abstenerse de usar o solicitar los recursos físicos de la INSTITUCIÓN para beneficio propio o de terceros.
- d. En todos los funcionarios debe prevalecer el compromiso de lealtad. Es decir la obligación que tiene cada funcionario de informar sobre cualquier hecho que contra la integridad de la INSTITUCIÓN o de sus activos, conozca de parte de empleados o de terceras personas.

6.1.2. Exactitud de los Registros Contables

- a. Los funcionarios de la INSTITUCIÓN deben registrar de manera exacta, clara y verdadera, cualquier transacción, ya sea en reportes financieros, operativos, registros contables, cuentas de gastos, etc.


	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 9 DE 26

6.1.3. Calidad en el Desarrollo del Trabajo

- a. Todas las actividades a cargo de los funcionarios de la INSTITUCIÓN, deben ser atendidas con el máximo de confiabilidad, oportunidad y diligencia.
- b. Cada empleado debe desempeñarse de manera eficaz, suficiente y satisfactoria, de tal manera que se cumplan los objetivos institucionales buscados, sin apartarse de los mandatos legales y principios éticos.
- c. Los funcionarios deben aprovechar todo tipo de capacitación brindada por la INSTITUCIÓN, haciendo el mejor uso de ella y tener conocimiento de los reglamentos que rigen su profesión y oficio.
- d. Es responsabilidad de cada funcionario ocuparse de la lectura y aplicación de las circulares y resoluciones que expidan los entes de vigilancia y control, así como las que emita la INSTITUCIÓN.
- e. Todos los funcionarios deben emplear los manuales de procedimientos, de funciones y de productos para el correcto desempeño de sus actividades. Cualquier omisión que exista en la reglamentación debe ser consultada con el superior inmediato, con el fin de aplicar el espíritu de la norma y el sentido común.
- f. Las actividades extra laborales del funcionario no podrán comprometer a la INSTITUCIÓN respecto a sus intereses, de tal forma que puedan deteriorar la imagen de la entidad o menoscabar el cabal cumplimiento de las responsabilidades del funcionario.
- g. El trato entre los funcionarios de la Institución debe ser respetuoso y amable, facilitando un clima laboral agradable.
- h. Las relaciones sentimentales entre funcionarios deberán manejarse con gran discreción y respeto de tal manera que no afecte en modo alguno el normal desarrollo de las actividades que cumple la Institución, ni coloque sus intereses en riesgo de pérdida.

6.1.4. Del correcto uso de las atribuciones dentro del servicio de la INSTITUCIÓN

- a. Todos los productos y servicios ofrecidos por la INSTITUCIÓN, tienen claramente definidos las normas políticas y atribuciones en la toma de decisiones, las cuales deben ser acogidas por todos los funcionarios al aplicarlos o utilizarlos.
- b. El uso de la autoridad concedida a todos los niveles, debe manejarse conservando las políticas institucionales, respondiendo cada nivel por la ejecución de las órdenes dadas y por las impartidas por los inmediatos colaboradores.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 10 DE 26

- c. Se establece la prohibición absoluta del uso indebido o abuso de autoridad ya sea en beneficio propio de terceros o en perjuicio de terceras personas o de la INSTITUCIÓN.
- d. Es importante considerar que cuando la INSTITUCIÓN otorga autoridad a funcionarios que desempeñan ciertos cargos, lo hace porque confía en su sano y equitativo criterio.
- e. Todo funcionario tiene un alto grado de responsabilidad no sólo en lo que se compromete con su firma a autorizar o certificar sino también en todo aquello que presenta y/o recomienda ante un ente superior para su aprobación o ratificación.

6.1.5. Fidelidad a la Institución


- a. Para todos los funcionarios debe primar, ante cualquier persona, la lealtad y compromiso con las normas procedimientos y políticas establecidas por la INSTITUCIÓN.
- b. Es deber comunicar a cualquier superior jerárquico, todo error o mal uso en los procesos de la INSTITUCIÓN y que dicho error beneficie directa o indirectamente a un funcionario o un tercero.
- c. No se exime de responsabilidad a los funcionarios sobre las consecuencias causadas por el no aviso oportuno del error.

6.1.6. Situación Política y otros

- a. La INSTITUCIÓN respeta la afiliación política, credo religioso o raza del personal contratado. Sin embargo, todos los funcionarios deben abstenerse de ejecutar actividades políticas dentro de la entidad y favorecer o discriminar clientes, compañeros o terceros por su directriz política, credo religioso o raza.

6.1.7. Austeridad en Gastos


- a. Los gastos asumidos por la organización deben ser consistentes con las necesidades de la INSTITUCIÓN.
- b. Un funcionario no debe obtener ganancias como resultado de una erogación o autorización de "gastos" por parte de la INSTITUCIÓN.
- c. Los funcionarios autorizados, deben gastar cuidadosamente el dinero de la organización.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 11 DE 26

- d. Quienes aprueban reportes de gastos son responsables de la razonabilidad de los mismos y de asegurarse que los reportes sean oportunos, confiables y debidamente soportados con las respectivas facturas o documentación.

6.2. Con los Clientes

- a. Obrar equitativamente sin considerar beneficios personales o de terceros, prestar los servicios sin esperar retribución alguna diferente a la pactada con la INSTITUCIÓN.
- b. Abstenerse de aceptar regalos, atenciones desmedidas, concesiones en precios u otros tratamientos preferenciales del cliente o de proveedores, que puedan comprometer a concesiones especiales recíprocas.
- c. Abstenerse de recibir dinero como gratificación por pequeña que sea su cuantía.
- d. En las relaciones con el cliente deben prevalecer condiciones de rectitud, seguridad y transparencia, sin conceder beneficios especiales no justificados.
- e. No se debe garantizar el resultado de una solicitud o gestión, cuya decisión final dependa de otra persona o estamento.
- f. Abstenerse de otorgar descuentos, disminuciones o excepciones de cualquier tipo, fundamentados en razones de amistad o parentesco.
- g. La gestión de un servicio de la INSTITUCIÓN para algún miembro de la familia o para alguna compañía en la cual el funcionario o algún miembro de su familia es asociado o tenga algún interés implica un claro conflicto de Interés; por tanto, debe abstenerse de todo trámite mientras no se obtenga la aprobación de la Presidencia Ejecutiva de la entidad.
- h. Nos esforzamos por satisfacer al cliente y emprendemos las acciones que sean necesarias para servirlo con justicia, sin permitir que dichas acciones estén en detrimento de los intereses de la INSTITUCIÓN por lo que no participamos en acciones de cohecho que un cliente mal intencionado nos pueda ofrecer.
- i. No debe darse un aprovechamiento indebido de las ventajas que la INSTITUCIÓN otorga de manera exclusiva a favor de sus empleados, para el beneficio de terceros.
- j. En el trato con actuales o potenciales clientes, debemos actuar en beneficio de la INSTITUCIÓN, excluyendo cualquier beneficio personal.


	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 12 DE 26

6.3. Con los Proveedores

- a. La INSTITUCIÓN basa sus relaciones con los proveedores en principios éticos y buenas prácticas que, respetando los intereses de ambas partes, hagan posible obtener el máximo nivel de calidad y competencia en los productos y en los servicios prestados.
- b. Sólo se contemplarán las ofertas de proveedores que cumplan con todas las obligaciones legales, que gocen de una trayectoria empresarial impecable y que, en general, tengan un comportamiento socialmente responsable.
- c. Los procesos de contratación serán transparentes y abiertos, procurándose la participación de un número de empresas suficiente que garantice la variedad de la oferta.
- d. La selección se hará sobre la base de criterios estrictamente objetivos, evitando cualquier tipo de interferencia que pueda afectar a la obligación de primar, exclusivamente el interés entre las partes con base en los objetivos organizacionales.
- e. Está prohibido recibir regalos, cortesías o invitaciones de proveedores que intenten influenciar nuestras decisiones de compra o recibir trato especial en la INSTITUCIÓN por sus servicios o con el fin de conservar las relaciones de negocio.
- f. En el trato con actuales o potenciales proveedores, debemos actuar en beneficio de la INSTITUCIÓN, excluyendo cualquier beneficio personal.

6.4. Con los Accionistas (Aplica para entidad regulada)

- a. Las relaciones comerciales de la INSTITUCIÓN con sus principales accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes y en todo caso, dentro de condiciones razonables de acuerdo con los criterios expuestos en las condiciones formalmente pactadas.
- b. Los accionistas se manejan ética y responsablemente por lo que no utilizan los recursos humanos, materiales, técnicos o financieros de la empresa para obtener beneficios personales ni de sus familiares de los dividendos a que tienen derecho.
- c. Los accionistas son conscientes que los empleados prestan sus servicios para la INSTITUCIÓN y no para los accionistas ni directivos en forma particular.


	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 13 DE 26

6.5. Con los Empleados

- a. En la INSTITUCIÓN todos los empleados somos importantes sin discriminación de raza, credo, sexo, edad, afiliación política o cualquier diferencia de condición que pudiera existir.
- b. En la INSTITUCIÓN todos los empleados nos tratamos con respeto, justicia y consideración sin importar el nivel jerárquico, operacional, académico o de antigüedad que poseamos.
- c. Todos los empleados cuidamos que las relaciones humanas con nuestros compañeros, jefes y subordinados sean efectivas para garantizar un clima laboral sano y un ambiente de trabajo donde sea agradable laborar.
- d. Todos los empleados deberán informar con oportunidad cualquier situación que pueda involucrar algún conflicto de interés incluyendo relaciones familiares o personales, que puedan evitar que se actúe única y exclusivamente para el interés de la INSTITUCIÓN.
- e. Los empleados de la INSTITUCIÓN deben tener dedicación exclusiva a la organización, siendo necesaria la autorización expresa del superior jerárquico, para desempeñar cualquier otra función, salvo aquellas como la docencia y aquellas que sean de naturaleza distinta a las actividades relacionadas con la INSTITUCIÓN siempre que no entren en conflicto con sus intereses y no ocasionen algún perjuicio para la INSTITUCIÓN. Queda terminantemente prohibida la relación, salvo autorización específica en los términos anteriores, ya sea laboral o de asesoramiento, con cualquier otra entidad financiera, persona o sociedad que tenga relación directa o indirecta con la INSTITUCIÓN.

6.6. Con la Comunidad

- a. Como INSTITUCIÓN estamos enfocados en apoyar el crecimiento económico y el desarrollo social de la comunidad donde nos encontremos operando a través de la generación y el mantenimiento de empleos y apoyo a nuestros grupos de interés.
- b. Nuestra Ética como INSTITUCIÓN va en contra de toda actividad ilícita, que merme la calidad de vida de la sociedad, que divulgue violencia o que dañe el medio ambiente.
- c. La INSTITUCIÓN le garantiza a la comunidad que los ingresos se generan únicamente por las actividades propias del negocio y se manejan responsablemente para garantizar la continuidad de las operaciones, cumpliendo con las responsabilidades legales y fiscales que le corresponden.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 14 DE 26

7. PREVENCIÓN DEL LAVADO DE ACTIVOS


Todas las oficinas y sus funcionarios deberán observar el Programa **DEL SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACION DEL TERRORISMO –SARLAFT de la INSTITUCIÓN**, en caso de que fueran modificadas, cuando sea pertinente por excepciones o normas especiales, a fin de cumplir con las regulaciones y normativas de nuestro supervisor bancario.

En cuanto al conocimiento del cliente las políticas están incluidas en el Manual de Prevención de Lavado de Activos, estas políticas son de obligatorio cumplimiento y por medio de estas se cumplen con los estándares establecidos por el Grupo y con los establecidos en la circular 26 SIF para conocer e identificar a nuestros clientes.

Es política de la INSTITUCIÓN, manteniendo las tradicionales normas Bancarias de integridad, eficiencia y servicio, cerciorarse que conduce sus operaciones de manera ética, ajustándose a todas las normas internas y a las leyes y regulaciones de control vigentes, dictadas por las autoridades externas competentes e impartidas a todas las Entidades Financieras a través de instrumentos tales como: La Circular Básica Jurídica reformada por la Circular Externa 026 de junio de 2008 y el art.102ª 107 del EOSF reformado con la ley 795 de 2003, la ley 526 de 1999 creación de la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) reformada con el decreto 1497 de 2002, en concordancia con lo establecido en la Ley 599 de 2000 (Código Penal Colombiano).

La Junta Directiva de la Institución emite los siguientes lineamientos generales que deben cumplirse por parte de todos los colaboradores con el fin de prevenir y controlar el uso de la entidad y de sus operaciones por parte de organizaciones delictivas. Estas políticas están orientadas a permitir el eficiente, efectivo y oportuno funcionamiento del SARLAFT y deben aplicarse de manera complementaria con las reglas incluidas en el Código de Ética. En lo no previsto en estas definiciones, se aplicará lo dispuesto en las leyes, decretos y normas emitidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.

- ✓ Es deber de todos los funcionarios denunciar y alertar sobre hechos que conozcan y que puedan vulnerar la imagen y la reputación de la Institución o que puedan derivar en la pérdida de confianza pública hacia la entidad.
- ✓ Antes de ejecutar una operación financiera se debe tener un conocimiento pleno del cliente y de su actividad, de tal manera que se puedan evitar riesgos que afecten la credibilidad de la Institución por parte del mercado.
- ✓ El lanzamiento de todo nuevo producto o servicio deberá ceñirse a lo dispuesto en el Manual de Prevención de Lavado de Activos y serán adecuados los procedimientos pertinentes según la naturaleza del producto o servicio, previo análisis y aprobación del Comité de Productos.
- ✓ El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo será aplicable a todos los productos y servicios ofrecidos por la INSTITUCIÓN, sean estos documentarios, electrónicos o los realizados en cualquier forma, se trate de moneda legal o extranjera, o sean operaciones activas o pasivas o de cualquier otra naturaleza.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 15 DE 26

- ✓ No se realizarán operaciones con bancos comerciales o con entidades financieras no constituidas legítimamente que no tengan presencia física en algún país (Shell Banks/Bancos de fachada), ni con empresas ubicadas en países o jurisdicciones que carecen de políticas adecuadas para controlar y prevenir el lavado de activos y la financiación del terrorismo.
- ✓ La Institución no podrá realizar ninguna operación comercial o contrato si un potencial cliente, usuario, proveedor o empleado aparece registrado en las listas SDNT (Lista Clinton) o en la lista de Terroristas emitida por la Organización de Naciones Unidas (Lista ONU).
- ✓ Los intentos de vinculación de personas registradas en las listas mencionadas se registrarán como eventos de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo en la Matriz de Riesgos LA/FT.
- ✓ Si un cliente activo es registrado en la lista SDNT (Lista Clinton), la Institución deberá realizar las actividades necesarias para terminar la relación comercial y por tanto no podrá realizarse ninguna nueva operación con él. Estos eventos serán registrados como eventos de riesgo en la Matriz de Riesgos LA/FT y se reportarán a la UIAF como operaciones sospechosas.
- ✓ Si una persona natural o jurídica ha sido reportada por la Institución por un hecho de sospecha ante la UIAF, deberemos realizar las actividades necesarias para terminar la relación comercial y por tanto no podrá realizarse ninguna nueva operación con ese cliente.
- ✓ En consideración a que la reserva bancaria no puede constituirse como una protección de conductas criminales, abusivas o contrarias a la buena fe que ha de regir los negocios de la INSTITUCIÓN, ni encubrir la información que pueda facilitar la labor de la administración de justicia, no se podrá argumentar esta figura para abstenerse de reportar información cuando las autoridades la requieran, o cuando la Institución califique una operación como sospechosa.
- ✓ No se exoneran clientes del reporte de efectivo.

7.1. Políticas de aceptación de clientes

La política de aceptación de clientes será aplicable a todos los potenciales clientes antes de establecer una relación comercial.

7.2. Mercado no objetivo

No se podrán establecer relaciones comerciales con:

- a. Personas naturales o jurídicas involucradas en procesos penales por delitos relacionados con el lavado de activos y financiación del terrorismo y sus conexos.
- b. Las demás que establezca la Junta Directiva. Estas políticas especiales de restricción serán administradas por el Oficial de Cumplimiento.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 16 DE 26

7.3. Actividades económicas de riesgo superior


La Institución reconoce la presencia de actividades económicas que representan un riesgo de LA/FT superior debido a que son más utilizadas por organizaciones criminales. Con los clientes que desarrollen este tipo de actividades se podrán establecer relaciones comerciales, pero deberán realizarse actividades adicionales de conocimiento, lo que constituye la “debida diligencia mejorada” que proporciona mayor información para monitorear esta clase de clientes.

Se consideran actividades de riesgo superior las siguientes:

- a. Sociedades de intermediación aduanera.
- b. Sociedades portuarias.
- c. Usuarios operadores, industriales y comerciales de zonas francas.
- d. Empresas transportadoras.
- e. Agentes de carga internacional.
- f. Intermediarios de tráfico postal y envíos urgentes.
- g. Empresas de mensajería.
- h. Empresas altamente exportadoras o importadoras.
- i. Entidades sin ánimo de lucro.
- j. Personas públicamente expuestas PEPs, quienes manejan dineros públicos, quienes se encuentran en cargos de poder o son figuras de reconocimiento o de influencia pública.
- k. Personas naturales y jurídicas ubicados en zonas de mayor riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- l. Agencias de viaje.
- m. Compañías inmobiliarias.
- n. Almacenes de venta de artículos de cuero.
- o. Productores o distribuidores de armas, o sustancias químicas que puedan ser utilizadas para la fabricación de sustancias estupefacientes.
- p. Comercio de antigüedades, objetos de arte, joyas y metales preciosos.
- q. Concesionarios, distribuidores de carros nuevos y usados, productores de piezas de máquinas o autopartes.
- r. Mesas financieras y/o asesores financieros.

Las prácticas de la debida diligencia mejorada incluyen:

- Solicitar el certificado donde conste que se cuenta con un sistema de prevención y control de lavado de activos y financiación del terrorismo (cuando aplique).
- Consulta a las Centrales de Información Financiera.
- Visita de verificación e informe sobre el resultado de la misma por parte del comercial y/o del Oficial de Cumplimiento.
- Lista de los principales proveedores del potencial cliente que le suministren los bienes y servicios necesarios para el desarrollo de su actividad principal, y cruzar frente a listas cautelares (cuando aplique).

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 17 DE 26


- Examinar los estados financieros para determinar si su situación financiera está acorde con la de empresas del mismo sector, dejando un informe escrito sobre las conclusiones que debe quedar en la respectiva carpeta del cliente.
- Profundizar en el conocimiento de los apoderados (cuando aplique).
- Para las personas jurídicas constituidas en el extranjero se deberán verificar sus antecedentes y el cumplimiento de los requisitos impuestos por la ley que les aplique.
- Cuando un potencial cliente registre en la declaración de origen de fondos ingresos por participación en sociedades, se deberá solicitar la lista de las inversiones indicando la razón social y el Nit, y cruzarla frente a listas cautelares. Cuando el comercial lo considere necesario de acuerdo con las circunstancias, deberá profundizarse el conocimiento de estas sociedades mediante la obtención del certificado de cámara de comercio.
- Para el caso de entidades sin ánimo de lucro, cuando el comercial lo considere necesario de acuerdo con las circunstancias, deberá focalizar la debida diligencia en los siguientes aspectos:
 - ✓ Objeto o ideología de la entidad
 - ✓ Identificación de las áreas geográficas atendidas
 - ✓ Identificar la estructura de la organización
 - ✓ Solicitar a la entidad sin ánimo de lucro certificación de conocimiento de sus donantes y de que sus dineros no provienen ni se relacionan con actividades delictivas.
 - Monitoreos por parte del Oficial de Cumplimiento

7.4. Campañas Políticas y Partidos Políticos

La INSTITUCIÓN considera que la naturaleza de sus productos no es administrar este tipo de recursos. Por tal motivo, la Institución no recibe ni administra recursos o bienes de Partidos Políticos ni de Campañas Políticas.

7.5. Sanciones

Se considerara falta leve o falta grave de conformidad con el Reglamento Interno de Trabajo las actuaciones que contravengan las políticas generales y de conocimiento del cliente, o mediante las cuales se incumpla los procedimientos contenidos en el Manual de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo, documento institucional, que expongan a la Institución a riesgos legales, reputacionales, operacionales y de contagio asociados con situaciones de lavado de activos y financiación de terrorismo, serán calificadas como incumplimiento y traerán como consecuencia el establecimiento de sanciones.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 18 DE 26

Lo anterior sin perjuicio de las consecuencias que considera la legislación colombiana en las normas penales, administrativas, laborales y civiles, constituyen faltas en las obligaciones del empleado, las siguientes:


1. Si se comprueba que un funcionario desconoce parcialmente el contenido del Código de Ética o del Manual del SARLAFT, siempre y cuando su falta sea elemental y no conlleve responsabilidades la Institución, se considerará falta leve. El funcionario deberá certificarse nuevamente mediante un examen ante el Oficial de Cumplimiento, para comprobar que conoce totalmente las normas del SARLAFT.
2. Si un funcionario desconoce completamente las normas de prevención del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo contenido en el Código de Ética o en este Manual, se considerará falta leve. El funcionario sancionado deberá certificarse nuevamente mediante un examen ante el Oficial de Cumplimiento, para comprobar que conoce totalmente las normas del SARLAFT.
3. Si algún funcionario incumple los procedimientos y mecanismos de control establecidos por la entidad para prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo en forma leve a juicio de la Institución, no causando ningún perjuicio y no incurriendo con su conducta en una falta grave. Se considerará falta leve.
4. Si un funcionario no informa de una situación sospechosa que vulnere los intereses de la Institución, incurre en falta grave.

8. MEDIO AMBIENTE

En la Institución consideramos la protección del medio ambiente y el desarrollo social del país como parte fundamental de nuestra misión, visión y principios Institucionales, de igual forma tenemos conciencia de la contribución que podemos hacer en la difusión de las buenas prácticas sociales y ambientales entre nuestros clientes y comunidad en general.

La Institución ha implementado políticas y procesos claros para excluir actividades dañinas al medio ambiente con el fin de conservar las bases naturales de la vida humana y conseguir un desarrollo sostenible, es por esto que la INSTITUCIÓN cuenta con una Política Socio ambiental que integra en la estrategia y la gestión, la protección y el respeto al medio ambiente en la planeación y en la operación de sus procesos a través de la difusión entre sus funcionarios de una cultura socio ambiental.

Los principios y reglas vigentes relacionadas con el Medio Ambiente, son de cumplimiento obligatorio, cualquier incumplimiento se considerará falta muy grave, grave o leve que será sancionada conforme lo establecen las disposiciones legales vigentes de la Institución.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 19 DE 26

9. MANEJO DE INFORMACIÓN CONFIDENCIAL O RESTRINGIDA

Se entiende por información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello.

La información que se asigne a cada persona como funcionario de la INSTITUCIÓN no debe ser proporcionada a personas externas ni a empleados que no la requieran dadas sus funciones, sin que medie la autorización necesaria.

Así mismo, no debe ser utilizada para beneficio propio ni de persona diferente a la INSTITUCIÓN.

Tanto la INSTITUCIÓN como sus empleados, deben proteger la información que les ha sido dada a conocer por sus clientes y aquella propia de carácter reservado, sin que ello sea motivo de encubrimiento y colaboración con actos ilícitos.

Los principios de conducta para el manejo de información confidencial o restringida son los siguientes:

- a. No revelar información de la INSTITUCIÓN a personas que no pertenecen a la organización o que perteneciendo no la requieran, dadas sus funciones, o no tengan autorización para conocerla. No entregar reportes del sistema a clientes.
- b. No utilizar la información privilegiada a la que han tenido acceso, en el beneficio propio directo, indirecto o de terceras personas o en perjuicio de terceros.
- c. Abstenerse de suministrar información a terceros sobre los datos personales de los clientes y aquellos asuntos sujetos a reserva financiera.
- d. Los empleados deben mantener la reserva de la información en los sitios de trabajo, en el hogar, en compromisos sociales y en lugares públicos evitando hacer comentarios que puedan perjudicar los intereses de la organización, de sus empleados o de sus clientes.
- e. Toda persona a quien se le asignen claves y/o códigos de acceso a los sistemas de la entidad deberá mantenerlos en reserva y bajo su responsabilidad.
- f. Debe primar la conducta de la discreción en el acceso a la correspondencia. Los empleados deben abstenerse de abrir correspondencia confidencial que no está dirigida a ellos.
- g. Es deber de la INSTITUCIÓN y sus empleados informar los hechos delictivos a las autoridades judiciales y de suministrar la información que sea requerida por las entidades de vigilancia y control.
- h. No se debe informar al cliente de las investigaciones en curso. La INSTITUCIÓN y sus funcionarios no podrán dar a conocer a las personas que hayan efectuado o intenten efectuar operaciones sospechosas, que han comunicado a la Fiscalía General de la Nación información sobre las mismas y deberán guardar reserva

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 20 DE 26

sobre dicha información (Artículo 105 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero).

- i. Para salvaguardar la confidencialidad de la información organizacional, las personas encargadas de su manejo deberán protegerla en su puesto y sitio de trabajo del acceso de terceros o personal no autorizado, no podrá sacarla de las instalaciones de la INSTITUCIÓN y constatará que los borradores, copias etc. que la contengan queden debidamente destruidas cuando así se requiera, de tal manera que impida violar su contenido por éste medio, so pena de incumplimiento grave de sus obligaciones.

10. RÉGIMEN SANCIONATORIO

10.1. RESPONSABILIDADES Y SANCIONES LEGALES

10.1.1. Responsabilidad Civil

El artículo 210 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero, establece que todo director, gerente o funcionario de una institución financiera que viole a sabiendas o permita que se violen las disposiciones legales, será personalmente responsable de las pérdidas que cualquier individuo sufra por razón de tales infracciones.

Así mismo, toda persona de nivel jerárquico (gerentes, directores, jefes, etc.) será responsable civilmente por los perjuicios que dolosa o culposamente cause a terceros, a la entidad que dirige, a los acreedores de ésta o a los accionistas de la institución.

El artículo 76 de la ley 45 de 1990, consagra las denominadas "acciones de clase" para aquellas personas perjudicadas por la violación a las reglas sobre la competencia y el uso indebido de información privilegiada.


En general, en las actuaciones de las entidades financieras se aplica el siguiente principio: "todo aquel que cause un daño a otro debe indemnizarlo".

10.1.2. Responsabilidad Penal

Los empleados de la INSTITUCIÓN serán responsables penalmente en los siguientes casos:

a. Utilización indebida de información privilegiada y confidencial

Artículo 27 Ley 190 de 1995. El servidor público o particular que como empleado o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública o privada, que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea esta persona natural o jurídica, incurrirá en prisión de dos (2) a seis (6) años e interdicción de funciones por el mismo término de la pena principal.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 21 DE 26

b. Estafa

Artículo 356 Código Penal. El que induciendo o manteniendo a otro en error, por medio de artificios o engaños, obtenga provecho ilícito para sí o para un tercero con perjuicio ajeno, incurrirá en prisión de uno (1) a diez (10) años y multa de un mil a quinientos mil pesos.

c. Abuso de Confianza

Artículo 358 del Código Penal. El que se apropie en provecho suyo o de un tercero de cosa, mueble ajeno que se le haya confiado o entregado por título no traslativo de dominio, incurrirá en prisión de uno (1) a cinco (5) años y multa de un mil a cien mil pesos.

Si no hubiere apropiación sino uso indebido de la cosa con perjuicio de tercero, la pena se reducirá hasta en la mitad.

d. Falsedad en la Información

Artículo 43 Ley 222 de 1995. Los administradores, contadores, revisores fiscales de sociedades que suministren datos a las autoridades o constancias escritas contrarias a la realidad, u ordenen, toleren o encubran falsedades en estados financieros o en sus notas, serán sancionados con prisión de uno (1) a seis (6) años.

10.2. SANCIONES INTERNAS


Las sanciones se aplicarán cuando se compruebe la ocurrencia de acciones que están en contra de lo que normalmente consideramos límites éticos, así como restricciones legales, obedeciendo a actitudes negligentes, ineficientes, de abuso de atribuciones y/o confianza, omisión, etc.

Por lo tanto, es necesario plantear claramente en este código que existirán sanciones por conductas no éticas.

Todo funcionario que infrinja a sabiendas o no, o permita que se infrinja lo dispuesto por la organización, será personalmente responsable.

10.2.1. Tipos de sanciones disciplinarias por conductas no éticas

- ✓ Llamado de atención verbal
- ✓ Llamado de atención escrito
- ✓ Suspensión
- ✓ Terminación del contrato

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 22 DE 26

10.2.2. Sanciones Administrativas

Suspensión de atribuciones. La falta reiterada por parte de los funcionarios comerciales de cualquier nivel, en cuanto a excederse en el monto o clase de atribuciones podrá ser objeto de la suspensión temporal de estas por parte del jefe inmediato, quien deberá comunicarle por escrito señalando claramente el tiempo que durará tal suspensión.

Igual procedimiento podrá aplicarse para todos los funcionarios que excedan las atribuciones o comprometan la responsabilidad de la INSTITUCIÓN, sin la debida autorización interna.

10.2.3. Tipos o Clasificación de Faltas

Clasificadas de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo, a la vista en cada oficina.


- a. **FALTAS LEVES:** La incurrencia en ellas dará lugar a la aplicación de un llamado de atención y será sancionada por el jefe inmediato del empleado, esta sanción debe ser conocida por el área encargada de Recursos Humanos en la INSTITUCIÓN.
- b. **FALTAS GRAVES:** La comisión de faltas de este tipo, autoriza a la INSTITUCIÓN a dar por terminado el contrato de trabajo unilateralmente con justa causa; estas serán sancionadas por el estamento correspondiente autorizado.

10.2.4. Estamentos Sancionatorios

La INSTITUCIÓN ha facultado a los siguientes estamentos para determinar la imposición de sanciones disciplinarias, asumiendo la responsabilidad en aquellos casos que debiendo sancionar no lo hagan, o cuando lo hacen, sin que medie justa causa debidamente comprobada; Tienen facultades para imponer sanciones disciplinarias a los trabajadores de la empresa, siguiendo el proceso aprobado en la legislación laboral colombiana.

La Presidenta Ejecutiva, Director Ejecutiva, Gerentes, con el apoyo del comité de Talento Humano; Directores de agencia y Jefaturas podrán hacer hasta llamados de atención, en forma autónoma, para sanciones de mayor entidad solo podrán hacerlo en la forma antes indicada.

- a. Jefe Inmediato; Impondrá sanción a sus colaboradores directos cuando estos incurran en faltas leves dando comunicación al área encargada de Recursos Humanos de la entidad.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 23 DE 26

- b. Jefe de Talento Humano: Actuará por conocimiento directo de los hechos o por omisión del estamento anterior, y podrá imponer cualquier tipo de sanción, tanto a quien incurre en falta, como a quien omite sancionar.
- c. Presidencia Ejecutiva y el Director Ejecutivo: serán la última instancia frente a los estamentos anteriores. Adicionalmente determinará la imposición de sanciones a funcionarios de mayor nivel jerárquico. Está facultada para imponer cualquier tipo de sanciones disciplinarias.


Son faltas leves las siguientes:

- a. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa. Implica por primera vez un llamado de atención verbal; por la segunda vez llamado de atención escrito con copia a la hoja de vida; por tercera vez multa por hasta dos (2) días de salario y por cuarta vez multa hasta por ocho (8) días de salario.
- b. La falta en el trabajo en la mañana, en la tarde o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa, suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
- c. La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica, por primera vez, suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.
- d. El mal servicio al cliente visto como atención inadecuada o inoportuna y desvirtuación de la imagen Institucional.
- e. Cuando se presenten faltantes o sobrantes de caja y se pueda probar que no hubo mala intención, sino error involuntario, siempre y cuando no haya causado perjuicio grave a la entidad o a terceros, todo a juicio de la empleadora. Lo que se determinará a través del proceso disciplinario respectivo.
- f. La violación leve por parte del trabajador, a juicio de la empresa, de las obligaciones legales, contractuales, reglamentarias, funcionales y demás que competan al trabajador en forma general o particular implica por primera vez suspensión en el trabajo hasta por dos (2) meses.


10.2.5. Faltas graves. Conductas objeto de sanción

Las conductas definidas a continuación se ubican en la clasificación de faltas graves; por lo tanto cada nivel jerárquico de la INSTITUCIÓN debe efectuar el trámite respectivo.

Son faltas graves que podrán dar lugar a terminación unilateral con justa causa del contrato de trabajo las siguientes:


	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 24 DE 26

- a. El retardo hasta de quince (15) minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.
- b. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d. Violación grave por parte del trabajador, a juicio de la empresa, de las obligaciones y prohibiciones legales, contractuales, reglamentarias, funcionales y demás que competan al trabajador en forma general o particular.
- e. Retardo u omisión de funciones asignadas por negligencia o arbitrariedad comprobada.
- f. Divulgar, salvo autorización expresa de la Presidencia Ejecutiva información privada y confidencial de la organización a entes externos o funcionarios cuyo cargo no requiere del conocimiento de ésta.
- g. Exceder sin ratificación previa del estamento respectivo las atribuciones que posee de conformidad con las políticas institucionales según modalidad del producto monto y tipo de estamento.
- h. Recibir de clientes o terceros interesados obsequios en efectivo o en especie que comprometan decisiones del funcionario y/o a la INSTITUCIÓN.
- i. Acudir a la INSTITUCIÓN en estado de embriaguez o bajo el efecto de narcóticos o drogas enervantes (de acuerdo con el Código Sustantivo de Trabajo) o embriagarse y consumir estas sustancias dentro de la INSTITUCIÓN.
- j. Falsificación de certificados o diplomas de estudio para la admisión o tendientes a obtener un provecho indebido.
- k. Abuso de la confianza depositada por el cliente cuando no se consignen y registren en caja de forma inmediata los valores cancelados por el cliente y que corresponden a créditos otorgados por la Institución.
- l. Obtener directa o indirectamente, préstamos de la INSTITUCIÓN sin autorización escrita y previa de la Presidencia Ejecutiva o su delegado.
- m. Utilizar a título particular servicios o recursos de la INSTITUCIÓN en beneficio propio, directa o indirectamente a través de terceros.
- n. Intervenir en horas laborales en manifestaciones o reuniones públicas de partidos políticos o movimientos religiosos. Discriminar o favorecer clientes,

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 25 DE 26

terceros o compañeros en el desarrollo de sus funciones en razón a su afiliación política credo religioso o raza.

- o. Mantener ocultos conflictos de interés (propios o de terceros), sin reportar en su oportunidad la situación presentada.
- p. Realizar, permitir o no informar oportunamente de los actos de fraude en relación con el reconocimiento y pago de intereses, comisiones, compras, gastos, etc.
- q. Expedir certificaciones y constancias que no correspondan a la verdad de los hechos certificados o expedirlos por personas no autorizadas.
- r. Cometer o encubrir, excusar o permitir en cualquier forma, conductas que atenten contra los Intereses de la INSTITUCIÓN.
- s. Omitir la imposición de sanciones al personal a cargo cuando así lo amerite.
- t. Ejecutar actos contra la moral e integridad física y económica de directivos colaboradores o compañeros (de acuerdo con el Código Sustantivo de Trabajo y demás normas legales).
- u. Causar intencionalmente daños materiales a los edificios, obras, máquinas, equipos y demás recursos físicos de la INSTITUCIÓN (De acuerdo con la Ley y el Código Sustantivo de Trabajo.)
- v. Poner en grave riesgo los activos y valores de la Institución, al incumplir con la normatividad de seguridad dispuesta para ello tanto en el manual de seguridad como en el manual de procesos respectivo y demás órdenes e instrucciones que sobre el particular se impartan.
- w. Cuando se presenten faltantes o sobrantes de caja y se puede probar que si hubo por parte del empleado mala intención y errores o transacciones voluntarias que causen perjuicio grave a la entidad o a terceros, todo a juicio de la empleadora. Lo que se determinará a través del proceso disciplinario respectivo.
- x. Faltar a la verdad en las informaciones, datos y en general en los procesos o procedimientos internos de la Institución y que puedan, a juicio de la Institución generar daños, perjuicios o dificultades de cualquier orden.
- y. El abuso o uso indebido de las atribuciones que le han sido otorgados por la institución en beneficio propio o de terceras personas a juicio del empleador.
- z. Omitir de manera deliberada suministrar la información a los directivos de la Institución sobre hechos, situaciones o irregularidades que puedan comprometer los intereses, aun cuando esto comprometa al personal o superiores jerárquicos dentro de la Institución.

	DIRECTRIZ	CODIGO : DR-TH-001
	CODIGO DE CONDUCTA	VERSIÓN: 001
		FECHA: 01/03/2012
		PAGINA 26 DE 26

- aa. Los demás actos u omisiones que la Ley o el Reglamento Interno de Trabajo, los manuales de funciones, el manual de seguridad, el código de conducta el manual de servicio al cliente y este documento señalen con carácter de graves o de mala conducta.

10.2.6. Otras Situaciones

Quienes conozcan de la comisión de una infracción disciplinaria, una irregularidad en el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de la organización, deben comunicarla inmediatamente a un superior, suministrando en lo posible los documentos o pruebas que tenga a su alcance.

Los superiores que reciban información sobre infracciones, procederán a verificar los hechos, y a emitir la sanción correspondiente si tienen competencia para ello, o archivar la documentación, si de acuerdo con el Código o el Reglamento Interno de Trabajo, consideran que los hechos no constituyen falta disciplinaria: sin perjuicio de las medidas correctivas y preventivas a que haya lugar, previa investigación disciplinaria con audiencia del investigado.

De las situaciones a que se refieren los puntos anteriores que den indicio o sospecha de fraudes, se dará aviso a Auditoría Interna, para efectos de iniciar las investigaciones a que haya lugar.

11. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

El Código de Conducta deberá ser comunicado a cada uno de los trabajadores de la organización, quienes firmarán el Contrato Voluntario de compromiso para garantizar su conocimiento y aplicación.

La comunicación y difusión de este documento estará reglamentado por lo establecido en el Procedimiento PR-TH-028.

12. APLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.

La vigencia del presente Código de Conducta será, una vez aprobada por la Junta Directiva.

La aplicación, seguimiento y actualización del código de conducta estará reglamentado por lo establecido en el procedimiento PR-TH-028.