



**MANUAL DEL S.G.C. Y CONTROL INTERNO – 2. CONTROL ESTRATEGICO –
COMPROMISO Y PROTOCOLOS ETICOS**

2.1 CONTROL ESTRATÉGICO

El Control Estratégico permite el cumplimiento de la orientación estratégica y organizacional del Instituto, El Subsistema de Control Estratégico tiene como objetivo la creación de una cultura organizacional fundamentada en el control a los procesos de direccionamiento estratégico, administrativos y operativos del Idesan.

se estructura en tres Componentes: Ambiente de Control, Direccionamiento Estratégico y Administración de Riesgos, orientados a generar los estándares que autocontrolan la entidad en cuanto a la cultura de control, direccionamiento estratégico y organizacional. Estos elementos o estándares de control se relacionan entre sí, lo cual garantiza su operación en forma sistémica del S.G.C. del Instituto.

2.1.1 COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS DEL IDESAN.

2.1.1.1 DISPOSICIONES GENERALES

El Código de Ética tiene por objetivo, establecer los principios, valores y directrices que apropiarán y aplicarán en su comportamiento, los servidores públicos que presten los servicios al Instituto Financiero para el Desarrollo de Santander “IDESAN”, en el ejercicio de la función pública.

Campo de Aplicación y alcance: Las disposiciones contenidas en este documento son aplicables a todos los servidores públicos del Instituto bajo cualquier modalidad.

Conducta Ética del Servidor Público: Es el comportamiento ante las diferentes situaciones que plantea la vida, genera un efecto positivo en las personas, en la comunidad y en la Administración pública.

Los principios, valores y directrices contenidos en el presente Código de Ética, guiarán la conducta y actividades del servidor público del Instituto, para el logro de nuestra Misión, Visión y Objetivos.

Definiciones: Téngase las siguientes definiciones como incorporadas al Código de Ética.

Código de Ética: Es un documento de referencia que establece normas de comportamiento para los servidores públicos, para gestionar en el día a día en nuestra entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices, que todo servidor público debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Compromiso: Es una obligación contraída, palabra dada, fe empeñada. Disposición para asumir como propios los objetivos estratégicos del Instituto al cual pertenecemos.

Directrices: Son orientaciones prácticas de la manera como el Instituto debe relacionarse con los grupos de interés específico, para la marcha del respectivo valor al que hace referencia la directriz, para generar coherencia entre los valores definidos y las prácticas que se desarrollan en el Instituto.

Eficacia: Capacidad de acción para hacer efectivo un propósito.

Eficiencia: Virtud y facultad de lograr un efecto determinado con el menor uso de energía o recursos.

Equidad: Disposición de ánimo que mueve a dar a cada uno lo que le es justo.

Ética: Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

Función Pública: Para los efectos del presente Código de ética, se entiende como función pública toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria realizada por una persona en nombre o al servicio del Instituto, con miras a obtener la satisfacción del interés público en lo referente a los servicios que brinda.

Honestidad: Actitud para actuar con honradez y delicadeza.

Honradez: Rectitud, integridad, probidad, honestidad.

Integridad: Comportamiento probo, recto e intachable.

Justicia: Virtud de dar a cada uno lo que le corresponde o se merece.

Lealtad: Fidelidad en el trato o en el desempeño de un cargo.

Pertenencia: Hecho o circunstancia de formar parte de un conjunto, como una clase, comunidad, propiedad o institución.

Principios: Normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta.

Principios Éticos: Son las creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo.

Probidad: Integridad en el obrar. Rectitud.

Productividad: Capacidad o grado de producción por unidad de medida consumida o utilizada. Relación entre lo producido y los medios empleados.

Rectitud: Conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Comportamiento con justicia, severidad y firmeza.

Respeto: Reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno.

Responsabilidad: Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

Servicio: Función o prestación desempeñadas por quienes están empleados para satisfacer necesidades del público.

Servidor público: Persona que desempeña actividades o funciones, ocasional o permanentemente, al servicio del Instituto.

Solidaridad: Adhesión o apoyo a las causas o empresas de otros.

Tolerancia: Respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

Transparencia: Calidad del comportamiento evidente, sin dudas ni ambigüedad.

Veracidad: Condición de quien dice o profesa siempre la verdad.

2.1.1.2 PRINCIPIOS ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO DEL INSTITUTO

Los principios éticos del servidor público del Instituto son los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La ética de los servidores públicos tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad y generen confianza y credibilidad en la sociedad Santandereana.

Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos:

- 1- La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- 2- El servicio público implica vivirlo y prestarlo cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- 3- La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
- 4- Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- 5- El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.
- 6- Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.
- 7- El interés genuino por los demás, llena el corazón de seguridad, estímulo y paz.
- 8- La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
- 9- Es imperativo del servidor público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- 10- El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

2.1.1.3 VALORES ÉTICOS DEL SERVIDOR PÚBLICO – EL IDESAN

los Valores, Son los atributos, cualidades y actitudes fundamentales del comportamiento humano, que dan sentido a la vida, permiten una mejor convivencia, y otorgan efectos positivos dignos de aprobación.

La ley maneja los derechos y objetivos de la comunidad, la ética implica superar los esquemas del interés particular o privado, para hacer que los asuntos de la entidad sean de un verdadero interés general para el servidor.

Características de los Valores éticos: Los valores éticos se caracterizan por la permanencia, integridad, satisfacción, jerarquía, trascendencia, dinamismo, aplicabilidad, complejidad y absolutidad.

- 1- **Permanencia:** Perduran en el tiempo.
- 2- **Integridad:** Hace parte en las actuaciones del hombre.
- 3- **Satisfacción:** Producen un gusto por el buen obrar.
- 4- **Jerarquía:** Son básicos y prioritarios al momento de hacer elecciones.
- 5- **Trascendencia:** Influyen en todas las personas del entorno.

6- **Dinamismo:** Generan energía de bien y sinergia a su alrededor.

7- **Aplicabilidad:** Son practicados por el hombre que los apropia.

8- **Complejidad:** Resultan difíciles de aplicar cuando se trata de sacrificar el interés personal, por lograr el bien común.

9- **Absolutidad:** Son terminantes, decisivos y categóricos. Concentra la atención y acción en una dirección única de hacer las cosas.

Principio de los Valores éticos del Servidor Público: El amor es el valor básico, transversal a todos e implícito en ellos, es la base de todas las normas, ideas y valores y es lo que nos hace sentir bien o mal, libres o atados, culpables o inocentes; es lo que hace que el servidor público forme parte de un gobierno ecuaníme, sencillo, honrado y veraz que proteja al pueblo de la injusticia.

Valores éticos: Los actos de los servidores públicos del Instituto son regidos por los siguientes valores éticos:

1- **Servicio:** Prestación y aplicación humana del trabajo que satisface necesidades a personas, comunidades y organizaciones.

2- **Responsabilidad:** Cumplimiento a cabalidad de las obligaciones y deberes frente a la familia, la comunidad, la institución y el Estado con capacidad para asumir las consecuencias de sus propias acciones.

3- **Lealtad:** Gratitud y amor con la empresa, los jefes, los compañeros, la familia y la sociedad.

4- **Honestidad:** Consiste en actuar con rectitud, transparencia y coherencia con lo que se piensa, se expresa y se hace.

5- **Respeto:** Consideración y estima, por la comunidad o sociedad civil, el entorno, su cuidado y la observancia de conductas para preservarlo y dignificarlo.

6- **Productividad:** Capacidad para ejecutar acciones y lograr los mejores resultados, mediante la optimización del tiempo y los recursos.

7- **Solidaridad:** Es la adhesión a la causa, que se manifiesta con relaciones de apoyo y cooperación con todas las personas.

8- **Pertenencia:** Consiste en asumir el hecho de estar inmerso en la comunidad, en la empresa y en sus valores aceptados.

9- **Justicia:** Disposición para actuar con equidad y probidad en relación con las personas, los procesos y las decisiones.

10- **Tolerancia:** Capacidad de escuchar, observar y respetar las acciones y diferencias de los demás para poder interrelacionarse en forma armónica.

El símbolo que representa los valores de los servidores públicos del Instituto es ¡**CREE EN SANTANDER!**

2.1.1.4 ORIENTACIONES DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Son orientaciones acerca de cómo deben relacionarse los servidores públicos del Instituto, con diferentes grupos de interés para la puesta en práctica de los principios y valores.

Grupos de Interés: Las Directrices del Código de Ética tendrán interrelación con los siguientes grupos de interés:

- 1- Directivos.
- 2- Servidores Públicos.
- 3- Órganos de Control.
- 4- Comunidad en general.
- 5- Comunidades organizadas.
- 6- Contratistas.
- 7- Clientes
- 8- Gremios Económicos.
- 9- Medio Ambiente.
- 10- Entidades Estatales y Privadas.

Las directrices del Código de ética son:

- 1- Orientar sus objetivos, metas y programas para brindar una respuesta adecuada y efectiva a las demandas y necesidades presentadas por los clientes del Instituto.
- 2- Observar una conducta intachable en su diario actuar.
- 3- Desarrollar hábitos y actitudes positivas que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para generar beneficio, credibilidad y confianza en el Departamento de Santander.
- 4- Asumir a cabalidad los deberes y responsabilidades con iniciativa, empleando toda su inteligencia para hacerlo de la mejor manera.
- 5- Tener conciencia de las repercusiones de los actos voluntarios e involuntarios y evitar la frivolidad.
- 6- Cumplir a cabalidad los principios y directrices del servicio público.
- 7- Realizar procesos de auto-evaluación sobre la gestión y responsabilidad propias, de tal manera que se pueda identificar claramente su participación en el logro de resultados institucionales.
- 8- Alinear los valores propios con los valores institucionales.
- 9- Promover y conservar un buen ambiente, libre de murmuraciones y chismes.
- 10- De ser necesario, corregir o confrontar, en forma clara y directa, pero con respeto y delicadeza, en primacía.
- 11- Referirse a la entidad en los mejores términos y no fomentar ni permitir que otros hablen mal de ella.
- 12- Anteponer los fines e intereses del Instituto y de los Clientes a sus propios intereses y de esta manera, generar un ambiente de confianza.
- 13- Tomar decisiones con efectos sobre el Instituto y los Clientes, en garantía de independencia, de manera que, en el desempeño de sus funciones sólo busque el beneficio público.
- 14- Suministrar información oportuna, clara y precisa a los ciudadanos y a sus compañeros de trabajo.
- 15- Evitar juzgamientos si no tiene la obligación de hacerlos.
- 16- Actuar con cortesía, gentileza, generosidad y agradecimiento con todas las personas.
- 17- Ser puntual y mostrar siempre simpatía y amabilidad.
- 18- No consumir sustancias psico-activas, bebidas alcohólicas ni fumar en las instalaciones o dependencias del Instituto.
- 19- Trabajar con entusiasmo, convicción y entregar lo mejor para alcanzar los fines institucionales propuestos.

20- Obrar con determinación y buena voluntad, para afrontar los retos que depara la gestión, con superación y crecimiento.

21- Participar activamente, mediante el estudio de temas y disciplinas para exponer y sustentar ideas con seriedad y profesionalismo, a fin de mejorar los procesos de atención y servicio al ciudadano.

22- Trabajar en equipo para el logro de los objetivos misionales.

23- No ser indiferente ante las necesidades de los ciudadanos y demás servidores públicos.

24- Estar comprometido con el bien común, la imagen corporativa y la buena presentación de resultados como característica fundamental de pertenencia al Instituto.

25- Actuar con total imparcialidad, sin juicios de valor anticipados, de prevención o desconfianza, a favor o en contra de alguien; con garantía permanente de justicia, rectitud y equidad en la búsqueda del bien común.

26- Reconocer y entregar a los demás lo que les corresponde, en forma justa a sus necesidades y a la disponibilidad del Instituto.

27- Entender las actuaciones de los compañeros de trabajo, respetar siempre sus puntos de vista y los criterios que los animan, sin que por ello deba renunciar al derecho a la crítica constructiva.

28- Brindar la oportunidad a quien se lo merece y reconocer las cualidades, virtudes y méritos ajenos de conformidad con las normas legales.

29- Albergar sentimientos de humanidad y comprensión con quien se haya equivocado y requiera ayuda para la corrección del hecho y enmienda de su conducta.

30- Dar trato igualitario a todos los grupos de interacción, sobre todo, a los Clientes.

31- Promover el entendimiento entre las personas e instituciones.

32- Valorar y respetar las diferencias, como valores que generan un equipo de alto rendimiento.

33- Tolerar sin llegar al relativismo y subjetivismo, y sin quitarle fuerza a la búsqueda de la verdad.

34- Cuidar y proteger los recursos físicos y naturales, haciendo buen uso de ellos, en procura del equilibrio ecológico.

2.1.1.5 ROL Y OBJETIVO DEL SERVIDOR PÚBLICO

El servidor público del Instituto tendrá objetivos que permanecerán siempre en su mente y formarán parte de él, así como la apropiación de los principios, valores y directrices indicados en el presente código de ética.

1- Personal: Mejorar las condiciones físicas, afectivas, intelectuales y familiares en un aprendizaje continuo, que significa aprender y desaprender, para mejorar la convivencia y el crecimiento personal.

2- Profesional y Laboral: Fortalecer el conocimiento en el trabajo, para desarrollar y utilizar las aptitudes al máximo, con procesos de capacitación y actualización, siempre, en búsqueda de la excelencia.

3- Tener un plan de crecimiento profesional, que permita, tomar decisiones correctas en los momentos cruciales de la vida.

4- Ayudar a que otros se desarrollen profesionalmente, con el ejercicio de un liderazgo positivo en el entorno laboral.

5- Social: Desempeñar un papel preponderante en el mejoramiento de la comunidad con el aporte de ideas, trabajo y liderazgo en la solución de problemas colectivos, con generosidad y solidaridad.

2.1.1.6 DISPOSICIONES FINALES

Modificación Del Código: El Código de Ética del Instituto, por ser una construcción colectiva de los servidores públicos, para su modificación requiere de una concertación institucional no inferior al 90% de los servidores públicos vinculados al Instituto.

El día de los valores: Establecer el siete (7) de septiembre de cada año para la celebración del “DÍA DE LOS VALORES ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL INSTITUTO”.

Obligatoriedad. Los valores consignados y descritos en el presente Código de Ética, son de obligatoria aplicación para todos los servidores públicos del Instituto. Su incumplimiento, inobservancia o permisividad derivarán en sanciones disciplinarias, como falta grave sancionable conforme a la ley.

El servidor público debe denunciar y/o abstenerse de participar en conductas que contravengan cualquier política, norma, lineamiento, procedimiento o estándar, establecidos por el Instituto.

Los servidores públicos deberán asumir el reto de participar activamente en la construcción de una mejor Administración Pública, distinguida por ser justa, honesta y eficiente, al servicio de los clientes y comprometerse a respetar el ejercicio de todas las actuaciones, conducta ética y valores consagrados en este documento, elaborado por la entidad.

Para los fines mencionados, el titular del Grupo de la Administración Financiera y del Recurso Humano del Instituto, entregará una copia del Código de Ética a cada Servidor Público de la planta actual y a los que en el futuro formen parte de ésta.

Todo contratista o personal vinculado, independiente del tiempo de vinculación con el Instituto, deberá cumplir en todos sus aspectos el presente Código de Ética.

El presente código de Ética Fue adoptado mediante Resolución 00253 del 25 de Octubre 2007.

