

SUPERINTENDENCIA DE LA ECONOMIA SOLIDARIA

Ministerio de Hacienda y Crédito Público



CÓDIGO DE ÉTICA

Enero 2013



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1ª. Parte: MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ENTIDAD

2ª. Parte: SOBRE LA PERSONA Y EL EJERCICIO DE SU TRABAJO

3ª. Parte: SOBRE LA PERSONA EN SU COMPORTAMIENTO Y EXPERIENCIA

4ª. Parte: SOBRE LA PERSONA Y LA ENTIDAD EN SUS RELACIONES EXTERNAS

5ª. Parte: SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS

A. Decálogo del Buen Servicio

B. Derechos del Usuario

GLOSARIO



INTRODUCCIÓN

A través de su Código de Ética y de la custodia constante en pro del cumplimiento de los principios de la Economía Solidaria, la Superintendencia refleja una preocupación permanente por generar espacios propicios para la discusión ética, a partir de prácticas favorables en el ejercicio público.

Estamos hablando de un proceso que reproduce una experiencia acumulada en el tiempo –siete años- relacionada con un trabajo en torno al tema. Hoy, para los funcionarios de la Supersolidaria no son ajenos términos como moral y ética. No lo son, porque el valor agregado en la construcción del Código de Ética radica en que en gran medida ha sido creado a través de un proceso gestado y liderado por sus funcionarios sin distinción.

En particular, el proceso relacionado con la creación del Decálogo de Valores abarcó diferentes etapas: reflexión, conocimiento y compromiso. A lo largo de este camino se cuestionaron los proyectos de vida, laborales y relacionados con el ejercicio de sus funciones en la entidad. A través de un consenso se establecieron definiciones compartidas sobre ética y moral y, se escogieron los 10 valores que se consideraban pertinentes y necesarios en el desarrollo de las labores de la Superintendencia.

A partir de un evento simbólico el día 29 de noviembre de 2003, los funcionarios de la Superintendencia suscribieron un acta de compromiso que devela una construcción mancomunada.

Pero el proceso no solo se limita a una reflexión interna. A su vez, la Supersolidaria desarrolla una labor fundamental proyectada con el sector vigilado con fundamento en los principios rectores de la economía solidaria:

- ❖ El ser humano, su trabajo y mecanismos de cooperación tienen primacía.
- ❖ Espíritu de solidaridad, cooperación, participación y ayuda mutua.
- ❖ Administración democrática, participativa, autogestionaria y emprendedora.
- ❖ Adhesión voluntaria, responsable y abierta.

- ❖ Propiedad asociativa y solidaria sobre los medios de producción.
- ❖ Participación económica de los asociados, en justicia y equidad.
- ❖ Formación e información para sus miembros, de manera permanente, oportuna y progresiva.
- ❖ Autonomía, autodeterminación y autogobierno.
- ❖ Servicio a la comunidad.
- ❖ Integración con otras organizaciones del mismo sector.
- ❖ Promoción de la cultura ecológica.

Estos principios definen universalmente los fundamentos de la economía solidaria. Su ejercicio constante permite compartir, colaborar, trabajar en grupo, respetar y lograr que la iniciativa de un colectivo sea viable.

En este sentido, la supervisión que la Supersolidaria desarrolla en las entidades vigiladas es vital y pertinente, a través del desarrollo de sus funciones de control, vigilancia e inspección propicia que las entidades establezcan sistemas de trabajo coherentes con los principios solidarios. De esta forma las concepciones de colaboración y ayuda mutua que les son propias son resguardadas.

Hoy la Supersolidaria se propone ambicioso proyecto: un Código de Ética y de esta forma plantear la posibilidad de generar mecanismos que permitan visualizar y cualificar el desarrollo del ejercicio ético en el desarrollo cotidiano de labores, aunque finalmente su praxis está en manos del capital humano que conforma a la Superintendencia, en la decisión particular y fehaciente de hacerlo día a día.



1ª. PARTE MISIÓN, VISIÓN Y VALORES DE LA ENTIDAD

▪ Misión

Somos un organismo técnico del Estado encargado de supervisar la naturaleza jurídica y la actividad de las empresas de la economía solidaria bajo nuestra competencia. Trabajamos con estándares de calidad para proteger los intereses de los asociados y de la comunidad, generar confianza y fortalecer al sector como alternativa de desarrollo social y económico de Colombia.

▪ Visión

Ser reconocidos en el 2014 como una autoridad de supervisión que aplica criterios técnicos estandarizados acordes con la naturaleza de las entidades vigiladas, que permita fortalecer la confianza en el sector y su posicionamiento en la economía de Colombia.

Valores Supersolidaria

- Respeto: Consideración debida a las personas y a las cosas.
- Honestidad: Cualidad que hace que una persona sea incapaz de engañar o defraudar, ya sea en su propio beneficio o en el de otro.
- Lealtad: Fidelidad frente a las personas y a las ideas.
- Compromiso: Actitud de cooperación por convicción, que sobrepasa lo impuesto, pactado y/o acordado.
- Responsabilidad: Capacidad de dar respuesta adecuada a lo encomendado y de asumir las consecuencias.

- Tolerancia: Respeto y comprensión a los proyectos ajenos aunque no los compartamos, en busca del bienestar común.
- Solidaridad: Actitud que implica dirigir las ideas y los actos pensando en el interés del grupo incluyendo el propio.
- Justicia: Actitud que consiste en dar a cada quien lo que le corresponde corrigiendo desequilibrios y observando diferencias.
- Equidad: Capacidad de reconocer a las personas los mismos derechos y oportunidades.
- Disciplina: Actitud de autocontrol en la observancia a normas y cumplimiento de deberes dirigida a la obtención de objetivos y resultados programados.

Valores Sector Hacienda:

- Transparencia
- Respeto
- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Trabajo en equipo



2ª. PARTE SOBRE LA PERSONA Y EL EJERCICIO DE SU TRABAJO

- 1.** Los valores rectores de este Código son el respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad, advirtiendo que el ejercicio de los propios derechos, además de estar unido siempre al cumplimiento de los respectivos deberes, jamás podrá ser utilizado como pretexto para violentar los derechos de los demás.
- 2.** La veracidad, la transparencia en la conducta y la integridad son valores básicos de la actuación de los servidores y contratistas de la Supersolidaria, quienes se sentirán comprometidos a contribuir con su trabajo a mantener la Superintendencia en una situación altamente competitiva.
- 3.** Quienes formen parte de la Superintendencia de la Economía Solidaria lo harán con base en méritos profesionales y calidades humanas. En el proceso de selección, como en todos los demás procesos que se adelanten en la Superintendencia se obrará con honestidad y transparencia. Se verificarán con diligencia los certificados de estudio y experiencia profesional, y se comprobarán las referencias y documentos de acreditación, sin aceptar presiones o influencias indebidas por parte de los empleados de la Supersolidaria o de personas ajenas a ella.
- 4.** Los servidores y contratistas desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia, prestando servicios de calidad al usuario y haciendo de su trabajo una oportunidad para servir las expectativas de nuestros usuarios.
- 5.** En la Supersolidaria es importante el trabajo de todos y de cada uno de sus funcionarios, y se presupone el cumplimiento de las funciones asignadas al respectivo cargo, el empeño constante en crear un clima laboral positivo y

estimulante, y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines corporativos.

- 6.** Los servidores y contratistas de la Supersolidaria aportarán la capacidad personal, orden y esfuerzo requeridos para cumplir sus objetivos y metas, efectuando su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad, de modo que redunde en los resultados positivos de su área de trabajo y en los de toda la Superintendencia.
- 7.** Como manifestación de honestidad y de lealtad, observarán la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido en razón de su oficio y que sean de interés exclusivo de la Superintendencia.
- 8.** Corresponde a todos velar por el buen nombre de la Superintendencia dentro y fuera de ella y hacer con ánimo constructivo, observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de la prestación del servicio, corregir posibles errores y al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.
- 9.** Es obligación moral de todos los servidores de la Superintendencia mejorar su rendimiento, capacitarse para el perfeccionamiento de su trabajo y de su desarrollo humano integral, contando con sus posibilidades y con los medios que la Entidad está obligada a facilitarle para ese efecto.
- 10.** La protección de los bienes de la Superintendencia es responsabilidad de todos. Además de preservarlos, los aprovecharán al máximo posible, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, y los equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a la función a la que fueron asignados. Se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.



3ª. PARTE

SOBRE LA PERSONA EN SU COMPORTAMIENTO Y EXPERIENCIA DENTRO DE LA ENTIDAD

- 11.** Las relaciones dentro de la Entidad se basarán en el respeto y la buena fe. No se hará discriminación alguna por razón de género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.
- 12.** La conducta de los servidores y contratistas se orientará, ante todo, a la protección de los intereses de la Superintendencia, sin que esto sea óbice, a su vez, para la legítima protección de sus propios intereses. Además, los funcionarios no facilitarán su nombre como referencia a personas que formen parte de entidades supervisadas, o que intervengan en programas o proyectos de entidades con relaciones contractuales con la Superintendencia de la Economía Solidaria, cualquiera sea el tipo de contrato.
- 13.** Los servidores de Supersolidaria no aceptarán obsequios o recompensas en dinero o en especie, de supervisados, de proveedores o empresas vinculadas contractual y funcionalmente a la Superintendencia o que aspiren a vincularse a ella, salvo objetos de promoción institucional de bajo valor intrínseco. Además, no se realizarán rifas, bazares o suscripciones, ni se utilizará el cargo en la Superintendencia para recaudar apoyo en provecho propio o de terceros, con finalidades políticas o de otro orden.
- 14.** Se observarán, de modo especial, la veracidad, la exactitud y claridad de las cuentas e informes internos de todo tipo y de modo particular de aquellos que se destinen al cliente externo.
- 15.** Los funcionarios y entidades vigiladas no harán declaraciones a nombre de la Superintendencia, salvo las expresamente autorizadas por el Superintendente, incluidas las referentes a los procesos que estén en trámite de investigación dentro de la Entidad.

- 16.** Los funcionarios de la Superintendencia de la Economía Solidaria podrán ejercer la docencia, sin perjuicio del cumplimiento de sus labores en la Entidad. En ejercicio de aquella podrán brindar información general relacionada con la Superintendencia. Así mismo, podrán dar a conocer asuntos que impliquen algún grado de reserva, previa autorización de sus superiores. Se tendrá especial prudencia, si se trata de temas o informaciones que pueden ser utilizadas en detrimento de la unidad, de la coherencia o del patrimonio institucional.
- 17.** La Superintendencia de la Economía Solidaria, sus funcionarios y contratistas velarán por la protección del medio ambiente, evitando todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema.
- 18.** La Superintendencia, como organización con una clara finalidad social, se compromete a defender y fomentar la calidad de vida de sus funcionarios, de forma que su papel como ciudadanos, como miembros de familia y como personas, les lleve a trabajar por un futuro sostenible y ético, tanto para la Superintendencia como para las futuras generaciones de colombianos.



4ª. PARTE

SOBRE LA PERSONA Y LA ENTIDAD EN SUS RELACIONES EXTERNAS

- 19.** Las relaciones entre los directivos y funcionarios o contratistas de la Superintendencia con los vigilados y usuarios se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.
- 20.** Nadie ejecutará actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los vigilados y usuarios ni de los demás funcionarios. Ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres –tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor-, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un funcionario honesto y de un buen ciudadano.
- 21.** Las inversiones financieras y de todo orden deben estar precedidas por los criterios de seguridad, protección, precio, rentabilidad adecuados, obtención de garantías oportunas y suficientes, y por la prudencia de quien maneja esos bienes bajo la premisa de que pertenecen a los usuarios y a la sociedad representada en el Estado.
- 22.** En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la Entidad. Para no incurrir en ellos, se evitará realizar actuaciones legalmente aceptadas en las que, empleando la autoridad del cargo o posición de la entidad o la relación con los vigilados-usuarios, proveedores, estos pueden obtener beneficios que afecten a la Superintendencia.
- 23.** Es un claro deber de los funcionarios o contratistas interesarse por incrementar la eficiencia de los procesos y, por tanto, ejercitar la creatividad, la iniciativa y la innovación, con miras al mejoramiento de la calidad de la supervisión y servicios de la Entidad.
- 24.** Para alcanzar resultados óptimos a nivel personal y corporativo, los funcionarios y contratistas pondrán la mayor diligencia en el aprovechamiento de los medios de capacitación y de desarrollo humano que la entidad ponga a su disposición, lo cual

redundará en la competitividad y en un efectivo logro de los fines de la Superintendencia.

- 25.** Los funcionarios y contratistas de la Superintendencia cumplirán sus deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares buscando coherencia en su conducta para bien de su familia y la entidad, sin ninguna interferencia de una en otra.
- 26.** Como ciudadanos, los funcionarios y contratistas de la Superintendencia de la Economía Solidaria, y ésta como entidad, darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenecen. Además, al cumplir sus obligaciones para con la Entidad y los vigilados, los usuarios y el público, practicarán la justicia, porque lo recibido como retribución por su trabajo corresponderá a lo entregado en servicios a la sociedad.
- 27.** La Superintendencia de la Economía Solidaria y sus funcionarios y contratistas, a través de la prestación de los servicios propios de la entidad y del cumplimiento de sus fines, se sentirán cada vez más comprometidos en la construcción de la justicia social, la convivencia y la paz.



5ª. PARTE SOBRE EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS



A. Decálogo del Buen Servicio

- 1. El usuario es la persona más importante en la entidad.**
- 2. El usuario no depende de nosotros, nosotros dependemos del usuario.**
- 3. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.**
- 4. El usuario nos hace el favor de consultarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, simplemente cumplimos nuestra misión.**
- 5. El usuario es parte de la entidad, es su verdadero dueño.**
- 6. El usuario no es una fría estadística, sino una persona con sentimientos y emociones, igual que usted. Trate al usuario mejor de lo que desearía que a usted lo trataran.**
- 7. El usuario no es alguien con quien discutir o a quien ganarle con astucia.**
- 8. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los usuarios, disipar sus temores y resolver sus quejas.**
- 9. El usuario merece que usted le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.**
- 10. El usuario es parte vital de nuestra entidad. Recordemos: sin nuestros usuarios, no tendríamos actividad laboral. Nosotros trabajamos para nuestros usuarios.**



B. DERECHOS DEL USUARIO

1. **A un servicio profesional, cortés, eficiente, efectivo y oportuno.**
2. **A su atención total y única cada vez que él solicite un servicio.**
3. **A servicios de alta calidad.**
4. **A la satisfacción de sus deseos de manera consistente con expectativas razonables de servicio.**
5. **A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.**
6. **A la atención en todos los detalles cada vez que recurre a la entidad.**
7. **A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio excelente.**
8. **A medios accesibles para la comunicación de opiniones, quejas y reclamos.**



GLOSARIO

- ✓ **Calidad:** conjunto de cualidades que denotan superioridad y excelencia.
- ✓ **Código:** cuerpo de principios y valores que definen el comportamiento ideal en una disciplina, equipo de trabajo u organización.
- ✓ **Deber:** responsabilidad, obligación y compromiso.
- ✓ **Derechos:** conjunto de reglas que garantizan las relaciones entre personas.
- ✓ **Ética:** proviene del origen griego “*ethos*” que significa carácter, reflexiona filosóficamente sobre la moral cotidiana, le importa averiguar en qué consiste la moral y las razones por las cuales hay moral en la vida cotidiana. Moral Pensada.
- ✓ **Moral:** proviene del origen latino “*mos*”, que significa costumbre, es un tipo de saber encaminado a forjar un buen carácter, ha formado y forma parte de la vida cotidiana de todas las personas y de todas las sociedades. Moral Viva.
- ✓ **Principios:** se basan en premisas para compartir, colaborar, trabajar en grupo, respetarnos y lograr que la iniciativa personal de autoayuda y el trabajo grupal de ayuda mutua tengan éxito.
- ✓ **Servicio:** organización y personal destinado a satisfacer necesidades públicas.
- ✓ **Valores:** conductas o normas consideradas como deseables, es decir, cualidades de todos los seres humanos para acondicionar el mundo de nuestras vidas y poder vivirlas en cualquier lugar.