

CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO



LA PREVISORA S.A COMPAÑÍA DE SEGUROS

DICIEMBRE DE 2025

Versión 2

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #745 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 610816 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensa del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	3
TÍTULO 1. OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO .....	4
TÍTULO 2. COMPROMISOS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS .....	5
TÍTULO 3. POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN.....	8
TÍTULO 4. CONFLICTO DE INTERÉS .....	15
TÍTULO 5. CONFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL COMITÉ DE INTEGRIDAD.....	21
TÍTULO 6. POLÍTICAS ASOCIADAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA.....	24
TÍTULO 7. PROGRAMA TRANSPARENCIA ÉTICA PÚBLICA.....	31
TÍTULO 8. APROBACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO .....	43
ANEXO 1. ....	45
ACUERDO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO .....	45

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 (PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6106161 Horario: 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

## INTRODUCCIÓN

La Previsora S.A. Compañía de Seguros, en adelante, La Previsora S.A. es una compañía que ha enfocado su modelo de actuación en la ética, un pilar fundamental y transversal en su cultura organizacional y que se materializa en el Programa de Ética, Transparencia y Cumplimiento (en adelante, PTEP), estableciendo un marco de comportamiento idóneo centrado en valores esenciales que orienta el día a día y la toma de las decisiones de la Junta Directiva, empleados, proveedores, contratistas e intermediarios de la empresa.

El presente código será un referente para cumplir el objetivo de La Previsora S.A. y brindar estándares de buenas prácticas en donde prevalezca la transparencia, el cumplimiento y el buen gobierno, en los que se ha soportado y sobre los que se cimenta la misión y visión institucional, desarrollando mecanismos que faciliten la institucionalización de la Política de Integridad con miras a garantizar un comportamiento probo en los colaboradores y evitar conductas que vayan en contra de los fines esenciales del Estado. Junto a ello, es deber de la Alta Gerencia actualizar el código de ética.

El presente código hace parte de la reputación corporativa de la entidad y se ha elaborado para ayudar a entender claramente cuáles son los estándares éticos, de integridad, transparencia y cumplimiento, que se esperan de todos los actores que hacen parte de esta compañía y que permitirá identificar y resolver problemas institucionales y de conducta personal.

Cumplir a cabalidad con las disposiciones de este Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, permitirá tener la satisfacción de haber actuado acorde con los objetivos de La Previsora S.A. en un ambiente de confianza y cordialidad en todos los aspectos de la vida personal y profesional de quienes componen esta compañía. En efecto, la apropiación de estos valores por parte de las personas que conforman la organización es esencial para trascender en el sector asegurador.

El compromiso de quienes trabajan por La Previsora S.A. es darle vida a esta hoja de ruta. El cual debe someterse a revisión y recomendación por el comité de auditoría y/o comité de estrategia y gobierno para su posterior aprobación de la junta directiva.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: contactenos@previsora.gov.co

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A.

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

## TÍTULO 1. OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

**ARTÍCULO No 1. OBJETO:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025.> El Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno adoptado por La Previsora S.A., tiene como objetivo promover una cultura de legalidad, gestionar los riesgos de incumplimiento y fomentar comportamientos éticos con los miembros de junta directiva, accionistas, Colaboradores/as y demás trabajadores/as de la compañía; por medio de principios, valores, obligaciones, prohibiciones y reglas que fijan los estándares de comportamiento definidos por la Compañía. Definir las directrices y mecanismos para prevenir la ocurrencia de conflictos de intereses en cumplimiento del régimen de inhabilidades e incompatibilidades que afecten el desarrollo de las funciones y deberes, atendiendo el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP).

### ARTÍCULO No 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fomentar la transparencia e integridad en todos los niveles de La Previsora S.A.
- Compromiso ético y de conducta para evitar la corrupción.
- Identificar y analizar la información necesaria para diagnóstico de la política de integridad y de conflictos de interés.
- Establecer estrategias para la apropiación de los valores y principios institucionales y el debido reporte de conflicto de interés y reporte de denuncias de integridad.
- Realizar monitoreo periódico a la implementación de estrategias de prevención de posibles hechos de corrupción y reportes de información definidos en el Código.
- Evaluar las estrategias implementadas bajo indicadores establecidos y presentar los resultados a los grupos internos para definir acciones de mejora.

### ARTÍCULO No 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El presente Código de Ética debe ser acatado por la Junta Directiva, Alta dirección, Colaboradores y demás trabajadores, que tengan algún tipo de vinculación con la compañía, sean estos Colaboradores, pasantes, contratistas o cualquier otra modalidad existente que cumpla actividades para la misma. Todos los Colaboradores deberán firmar un acta de compromiso mediante el cual aceptan y se comprometen a cumplir con lo dispuesto en el presente Código. El repositorio de esta acta será la Gerencia de Talento Humano.

**Parágrafo:** El Colaborador de La Previsora S.A. debe conocer, apropiar, implementar y comprometerse con los principios y valores institucionales que se desarrollan en el

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 401 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensor@previsoraustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

presente Código de Ética, los cuales definen el marco de gestión de la compañía, permitiendo que la toma de decisiones y actuaciones sean coherentes con la misión, visión y objetivos de la compañía, de manera que el desempeño de nuestra labor sea transparente, eficiente y genere credibilidad y confianza. En virtud de lo anterior, los principios y valores éticos aquí descritos deberán orientar la conducta de los Colaboradores de La Previsora S.A. en su entorno organizacional y personal.

**ARTICULO No 4. DEFINICIÓN DE CÓDIGO DE ÉTICA:** El código de ética de La Previsora S.A es el conjunto de pautas, acuerdos, compromisos y lineamientos de comportamientos éticos que orientan el actuar de los Colaboradores de la compañía, en un marco de transparencia como garantía para el empleado mismo y la sociedad en general.

## TÍTULO 2. COMPROMISOS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

**ARTICULO No 5. COMPROMISO CON LA ADOPCIÓN Y EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO:**

El Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno de La Previsora S.A. es una guía orientada a lograr la excelencia en el ejercicio de la función pública en garantía de una gestión institucional eficiente, íntegra y transparente; en consecuencia, todos los colaboradores de la compañía aplicarán en todas sus actuaciones y decisiones lo establecido en este código y asumirán y cumplirán de manera consciente y comprometida los principios, valores y directrices de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.

**ARTICULO No 6. COMPROMISO CON EL OBJETO Y LA FINALIDAD, LA MISIÓN Y LA VISIÓN INSTITUCIONAL:**

La Junta Directiva de La Previsora S.A., el Presidente, Secretario General, Vicepresidentes, Gerente de Riesgo y los demás directivos de la entidad; Colaboradores, contratistas entre otros; se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos, finalidades y el cumplimiento de la Misión y la Visión de La Previsora S.A. compañía de Seguros.

**ARTÍCULO No 7. COMPROMISOS COMO COMPAÑÍA:**

La compañía ha asumido una serie de compromisos que contribuyen a su sostenibilidad, preservación e incremento de su buena reputación y la gestión de sus negocios en un marco ético y de transparencia. A continuación, se describen los compromisos como compañía:



La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 - PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

### a. Compromiso de lucha contra la corrupción.

La Previsora se guía por los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) en materia de corrupción y soborno. En particular, los compromisos de la compañía y las obligaciones para los destinatarios de este código están orientados al rechazo de cualquier forma de corrupción, soborno o fraude.

### b. Compromiso con una cultura de hablar libremente, hacer preguntas, resolver las dudas y denunciar desviaciones.

En La Previsora S.A existe un ambiente de confianza y seguridad donde las preguntas son la regla; en este sentido, es un deber de todos los destinatarios denunciar de forma oportuna cualquier tipo de situación que este en contravía con lo dispuesto en este código, en relación con expectativas, compromisos y obligaciones en materia ética, de transparencia y cumplimiento normativo.

Existe en la compañía la cultura de denunciar todo tipo de faltas éticas, desviaciones e incumplimientos de las leyes colombianas y la regulación del sector asegurador. Para lo cual, es importante mencionar que la denuncia se ha posicionado como una de las herramientas más expeditas que se han diseñado en el mundo corporativo para hacer frente a la corrupción; entre ellas, la denuncia anónima es aquella en donde no se puede identificar ninguna característica del denunciante, donde su identidad es secreta a los actores en todas las fases del proceso. Por su parte, la denuncia confidencial es aquella en donde existe alguna identificación del denunciante, pero la información solo es conocida en virtud de la investigación por un grupo reducido de personas. En algunas oportunidades nadie conoce la identidad.

La Previsora S.A. vela por la protección del denunciante y ha diseñado una serie de mecanismos para que de manera efectiva y con poca burocracia, se realicen las denuncias conforme a lo establecido en el presente código.

De manera adicional, la entidad en su fortalecimiento de control Interno ha definido un esquema de Líneas de Defensa (Esquema de responsabilidades) siguiendo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que permiten blindar a la entidad sobre cualquier incumplimiento y define en cada jerarquía (desde la Alta Dirección, sus empleados y la auditoría externa) un compromiso con la mitigación de riesgos de toda índole, cumpliendo con los lineamientos de la Superintendencia Financiera de Colombia.

### c. Compromiso con el trabajo justo.

En materia laboral, La Previsora S.A., está comprometida con el respeto de los derechos laborales. El compromiso tanto de la Junta Directiva, como de la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertina García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

administración es promover el trabajo justo y cumplir con los estándares laborales vigentes y en especial, los relacionados con la erradicación del acoso laboral.

La Previsora S.A. rechaza todo acto de acoso laboral o discriminación por factores que incluyen entre otros, raza, sexo, orientación sexual, creencias religiosas o políticas, cualquier tipo de discapacidad o condiciones socioeconómicas.

**d. Compromiso frente a la libre competencia y la protección del consumidor.**

La Previsora S.A. respeta y cumple las prácticas de competencia libre y leal y espera que sus grupos de interés compartan este compromiso. Por tanto, rechaza cualquier tipo de práctica comercial indebida como la colusión de precios, la manipulación de oferta o demanda, el uso de publicidad engañosa o que denigre a sus competidores, la obtención fraudulenta de información sobre la competencia y cualquier otra situación que vaya en detrimento de sus clientes o que afecte la libre competencia.

Así mismo, La Previsora S.A. asume el compromiso de realizar todas sus actividades comerciales en cumplimiento de las leyes colombianas en materia de protección de datos personales. Es por esto que ha adoptado la Política de Tratamiento de Información que incorpora entre otros, lineamientos de recolección, uso y tratamiento de datos personales que establece los compromisos de la compañía en este frente, y hace parte integral de este código.

**e. Compromiso frente a la Responsabilidad Social.**

La Previsora S.A., de manera voluntaria, se compromete a alinear sus estrategias y operaciones con los diez (10) principios universalmente aceptados en las cuatro áreas temáticas del Pacto Global de las Naciones Unidas: Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medio Ambiente y Lucha Contra la Corrupción. Estos principios incluyen el respeto y protección de los Derechos Humanos, asegurando que las empresas no sean cómplices de abusos; la defensa de los estándares laborales, que promueven la libertad de asociación, la eliminación del trabajo forzado, la erradicación del trabajo infantil y la abolición de la discriminación en el empleo; el compromiso con la protección del medio ambiente mediante iniciativas sostenibles, y la promoción de prácticas anticorrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno. A través de este enfoque integral, Previsora da muestras de liderazgo en la promoción de principios universales y la responsabilidad social de las empresas, contribuyendo a una economía sostenible e inclusiva. Todo esto en total concordancia con el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.

**f. Compromiso en la lucha antipiratería.**

La Previsora S.A. con base en la Ley, vela por el respeto de los derechos y normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor como política antipiratería. La compañía excluye el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video

Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #745 / Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: +571 601 348 7555 : PBX Bogotá: +571 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

que no esté debidamente licenciado, y realiza campañas de sensibilización interna para evitar el uso de programas y archivos ilegales.

**g. Compromiso de la alta gerencia y demás colaboradores.**

Diligenciar el formato de la información de las Personas Expuestas Políticamente - PEP de acuerdo con el Decreto 830 de 2021; Declaración de bienes y renta; hoja de vida función pública y Conflicto de interés.

### TÍTULO 3. POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA CON LA CORRUPCION

En la compañía existe una política de cero tolerancias con la corrupción en cualquiera de sus formas; y en tal sentido, se han dispuesto las siguientes acciones:

- La implementación del programa de transparencia y ética pública y de Atención al Ciudadano contemplado en el Modelo Integrado de planeación y Gestión, que articula el quehacer de la compañía, mediante los lineamientos de cinco (5) políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial. Lo anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011; artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, y en línea con las recomendaciones del Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación; los cuales contiene los mecanismos generados al interior de La Previsora S.A. en cada uno de los componentes define políticas para intervención y gestión.
- La identificación de los riesgos de corrupción propios de la compañía, y consolidación de estos en el mapa de riesgos de corrupción que es monitoreado regularmente por la Gerencia de Riesgos, donde se identifique: proceso, nombre del riesgo, descripción, clasificación por temas transversales, delitos contra la administración pública, clase de riesgo, causas o efectos, responsable, gestor, antes de los controles ( probabilidad, impacto, zona inherente) controles, plan de manejo de riesgo, fecha de monitoreo.

Los compromisos de lucha contra la corrupción se complementan con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo - SARLAFT, que constituye un anexo integral de este código. Este sistema establece medidas para mitigar el riesgo de involucramiento de la compañía con cualquier persona, en cualquier calidad (proveedor, cliente, empleado) que pueda estar siendo investigado o haya sido condenado por lavado de activos o corrupción.

Lo anterior en concordancia con lo previsto en el *"Lucha contra la corrupción"* del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros · NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensorisprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensorisprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensora del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA



La Previsora S.A. está comprometida con una cultura de transparencia y rendición de cuentas (internas y externas), con el propósito de mantener una comunicación abierta y permanente con los grupos de interés y de valor, herramienta de comunicación que cuenta con información relevante sobre la gestión de la compañía y del sector que permite una interacción más cercana con la ciudadanía, identificando las líneas de responsabilidad. Este informe será liderado por la oficina de Mercadeo y publicidad de la compañía, el cual debe contar con el apoyo de todas las áreas de la compañía y debe ser sometido al comité de auditoría.

De conformidad con los lineamientos de la Superintendencia Financiera se estableció que debe presentarse al comité de presidencia quienes darán su aprobación y posterior presentación al comité de auditoría. El cual va a permitir la aplicación de buenas prácticas de transparencia empresarial que contribuyen con el fortalecimiento y creación de confianza frente a clientes, proveedores, empleados, entes de regulación y control y en general frente a todos los grupos de interés.

Por tal motivo, la compañía adoptó las siguientes prácticas:

- Realizar una constante actualización de sus prácticas frente a estándares internacionales y normatividad nacional en materia de ética y transparencia.
- Promover la transparencia e integridad en todas sus transacciones comerciales, para evitar cualquier tipo de ventaja injusta o la apariencia de prácticas éticas cuestionables por parte de sus empleados o de terceros con los cuales la compañía tenga relaciones comerciales.
- Fortalecer de manera permanente la identificación, mitigación y eliminación de riesgos de corrupción o de prácticas indebidas.
- Capacitar a los miembros de junta directiva, alta gerencia, Colaboradores para la lucha contra corrupción (Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno) de conformidad con la política de capacitación de miembros de junta Directiva.

#### ARTICULO No 8. RECHAZA LAS PRACTICAS CORRUPTAS:

Para impedir, prevenir y combatir la corrupción se asegura que los accionistas, miembros de Junta Directiva, alta gerencia y empleados en todos los niveles de la compañía, comprendan y apliquen las siguientes medidas.

- a) Guíen sus actuaciones por las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias, estatutarias y demás disposiciones vigentes y aplicables.
- b) Guíen sus actuaciones por los principios éticos.
- c) Divulguen las normas éticas y adopten la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades,
- d) Garanticen que todos los procedimientos a su cargo sean, equitativos, viables y transparencia.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 340 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustari7 González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensora del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

La Previsora S.A. articula las acciones de control social con los programas gubernamentales y de buenas prácticas administrativas (Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno).

**ARTÍCULO No 9. COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025. > La Previsora S.A. reconoce y respeta los derechos de todos los grupos de interés establecidos en el marco regulatorio y los acuerdos mutuos. Así mismo es necesario, realizar un informe anual en el que se realizará una evaluación independiente, que regule las relaciones de los grupos de interés y el cual se llevará a dos (2) instancias comité de presidencia y posterior al comité Auditoria de manera informativa; siendo una de las funciones del comité de integridad, liderado por la Gerente de Talento humano.

La Previsora S.A reconoce nuestros compromisos con los grupos de interés para garantizar igualdad en el acceso a la información, estableciendo canales, oportunidad para su acceso y las actividades ejecutadas para darles cumplimiento, a través de la página web.

- **Grupos de interés externos:**  
Las entidades vigiladas deben definir reglas para garantizar igualdad en el acceso a la información a los grupos de interés externos, estableciendo los canales y la oportunidad para su acceso.
- **Compromiso con los clientes:**  
La Previsora S.A tiene el compromiso de asegurar la satisfacción de sus clientes con excelencia en el servicio.
- **Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano:**  
La Previsora S.A tiene el compromiso a partir del plan de formación desarrollar competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad.
- **Compromiso de los contratistas:**  
La Previsora S.A en cumplimiento formal a las normas civiles, comerciales y demás disposiciones vigentes que rigen en la contratación de la compañía.
- **Compromiso con órganos de control externo:**  
La Previsora S.A. tiene el compromiso de mantener relaciones armónicas con los órganos de control y suministrar información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz.
- **Compromiso ambiental:** Las decisiones éticas incluirán criterios ambientales y sociales, garantizando que la sostenibilidad sea también un principio de conducta."
- **Compromiso con la comunidad y con el público en general:**

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

**Lineas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

La Previsora S.A. tiene el compromiso de mantener una política de comunicación informativa adecuada con la comunidad y el público.

- **Compromiso con los Derechos Humanos:**

La Previsora S.A. declara su compromiso con la protección de los derechos fundamentales en todas sus actividades, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, a la intervención ciudadana activa y a la solidaridad.

**ARTÍCULO No 10. PRINCIPIOS CORPORATIVOS:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025.> Los Principios y directrices del código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno corresponde a las declaraciones básicas desde las cuales se erige el sistema de valores a todos los Colaboradores y trabajadores de La Previsora S.A se adscriben voluntariamente, como postulados que se asumen como normas rectoras no susceptibles de trasgresión o negociación. En La Previsora S.A. Compañía de Seguros reconocemos y actuamos bajo los siguientes principios:

**Principio de Eficiencia y compromiso social:** Los funcionarios y colaboradores de La Previsora S.A. ponemos a disposición de la entidad nuestras capacidades y destrezas académicas, profesionales, sociales y humanas para sacar adelante todo aquello que se nos ha confiado; dando más de lo que se espera de nosotros y ejerciendo nuestras funciones y actividades en estricto cumplimiento de la ley. Las funciones y actividades institucionales estarán encaminadas a atender los requerimientos de nuestros usuarios, reconociendo sus particularidades y brindando una atención con calidad, oportunidad, eficiencia y transparencia. El compromiso institucional y el sentido de pertenencia, por el cumplimiento del objeto y la finalidad de La Previsora S.A. Compañía de Seguros será nuestra principal motivación. Los Colaboradores y contratistas de La Previsora S.A. garantizaremos el máximo compromiso social para lograr que la compañía obtenga resultados de verdadero impacto social, económico y ambiental.

**Principio de Transparencia:** Nuestras actuaciones y decisiones serán claras, garantizaremos el acceso a la información oportuna para el ejercicio del control social. Nos comprometemos como compañía con la rendición de cuentas, escenario en el cual se suministrará, de manera permanente, información precisa y real sobre la gestión y resultados; atendiendo la naturaleza jurídica de la Previsora S.A.

**Principio de Legalidad:** Todas las actuaciones que desarrollemos con Colaboradores y colaboradores de La Previsora S.A. estarán fundamentadas o sustentadas desde el punto de vista constitucional y legal. Constituye el marco para nuestra actuación, la Constitución Política, las leyes, los decretos, los reglamentos, las resoluciones, los

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555. PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6100161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

acuerdos, las circulares y la demás normatividad que nos resulte aplicable. Como Colaboradores oficiales y colaboradores de La Previsora S.A. velaremos porque la función pública y administrativa garantice el acatamiento de los fines del estado y el objeto y la finalidad institucional, para beneficio de la nación y de la comunidad y no en representación de intereses propios o de terceros en detrimento de la sociedad. Evitaremos toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de las funciones de la Entidad.

**Principio de Interés general y prevalencia del bien común:** Las decisiones que se tomen en La Previsora S.A. Compañía de Seguros buscarán solamente el interés común; no se tolerará el abuso de poder o el tráfico de influencias.

**Principio de Independencia:** Es la efectividad y autonomía con la que operan los mecanismos adoptados para minimizar o impedir que los distintos órganos de gobierno se expongan a potenciales conflictos de intereses o a situaciones de indebida influencia de unos sobre otros.

**Principio de Integridad:** Actuar de forma coherente entre lo que se piensa, siente y hace, cumpliendo con los principios éticos de la organización.

**Debida Diligencia:** Principio jurídico y ético que impone a toda autoridad o particular el deber de actuar con cuidado, prudencia, transparencia y responsabilidad en el cumplimiento de sus funciones, evitando conductas arbitrarias o negligentes que puedan vulnerar derechos fundamentales o comprometer la integridad institucional.

## ARTÍCULO No 11. VALORES CORPORATIVOS:

Se presentan los valores que deben orientar y guiar la conducta de los Colaboradores y demás colaboradores de la Previsora S.A. frente a lo cual se encuentra una definición para cada valor y una lista de acciones que orientan la integridad de nuestro comportamiento como colaboradores indicando “lo que hago” y “lo que no hago”.

- ✓ **Honestidad:** Somos íntegros, coherentes y confiables en todas nuestras actuaciones frente a todos nuestros grupos de interés.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Somos consecuentes con nuestra promesa al cliente, dando ejemplo de transparencia y actuando con la verdad.	Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
Asumimos las consecuencias de nuestras decisiones, acciones u omisiones	Aceptar incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezca personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 610061 Horario: 1. V a m a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensor@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensor@previsoraustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

Generamos entornos de confianza, donde tratamos nuestros asuntos de forma cortés y sincera.	Usar recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
Cumplimos con las normas, políticas, procedimientos y códigos de conducta a cabalidad, observando el principio de legalidad	Ser descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

✓ **Respeto:** Actuamos de manera correcta y atenta generando un trato digno y reconociendo el valor de las personas con las que interactuamos.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Atendemos con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis acciones y palabras, buscando liderarnos y guiar a otros a través del servicio.	Actuar de manera discriminatoria, grosera e indiferente, ninguna circunstancia.
Estamos abiertos al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas.	Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
Fomentamos el uso efectivo del tiempo, promoviendo el equilibrio entre los espacios laborales y personales	Agredir, ignorar o maltratar de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros colaboradores.
Respetamos la diversidad y promovemos la inclusión y la equidad en nuestras actuaciones.	

✓ **Compromiso:** Tenemos consciencia de la importancia de nuestro rol, y ponemos al máximo nuestras capacidades hacia el logro de los objetivos organizacionales.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Promovemos el trabajo colaborativo, entre las diferentes áreas, colaboradores y clientes de la organización, gestionando el cambio y adaptándonos a la realidad que nos sugiera el entorno.	Trabajar con una actitud negativa, no se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
Estamos orientados a la búsqueda de resultados excelentes, siendo exigentes con nosotros mismos, para alcanzar los objetivos propuestos.	Pensar que mi trabajo como colaborador es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo mi servicio y labor.
Actuamos con amabilidad, calidez y oportunidad, aportando conocimiento y generando un buen ambiente de trabajo.	Asumir que mi trabajo como colaborador es irrelevante para la sociedad.

PREVISORA S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

Lineas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 am. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.gov.co](mailto:defensoria@previsora.gov.co)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A.

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Reconocemos y exaltamos los logros individuales, de equipo y organizacionales.	Ignorar a un ciudadano y sus inquietudes.
--	---

- ✓ **Diligencia:** Actuamos con atención, prontitud, destreza y eficiencia, aportando a la satisfacción del cliente y al logro de los mejores resultados.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Garantizamos excelencia en el trabajo, a través de la calidad y oportunidad de mis entregables implementando constantemente mejoras a nuestros procesos.	Malgastar los recursos públicos.
Planeamos y priorizamos nuestras actividades, con autonomía, considerando el tiempo de manera ágil y efectiva.	Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
Estamos orientados a alcanzar las metas y logros, aportando decididamente a la estrategia de la Compañía.	Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás colaboradores.
Entendemos nuestros objetivos y trabajamos buscando el cumplimiento de nuestras metas, individuales y de equipo.	Evadir mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

- ✓ **Justicia:** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos y las condiciones de las personas, con un trato digno en un entorno de legalidad.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.	Promover y ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.
Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.	Favorecer el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.	Permitir que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.
Buscamos el beneficio común antes del individual	

- ✓ **Resiliencia:** Enfrentamos las adversidades, asumiendo los retos y buscando las oportunidades dentro de las mismas, contribuyendo al fortalecimiento y

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

sostenibilidad de la Compañía.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Aprendemos y construimos a partir de situaciones adversas, generando nuevas formas de ofrecer nuestros servicios, impactando la vida de todos nuestros clientes	No identificar ni comprender lo que pasa alrededor
Buscamos ideas y caminos para el crecimiento y sostenibilidad organizacional.	No enfrentar los cambios y adaptarse a ellos
Identificamos aliados que contribuyan al cumplimiento de nuestra promesa de valor.	Evitar tomar decisiones en momentos difíciles
Nos anticipamos a las situaciones y los retos que nos impone el entorno, a través del diseño y ejecución de planes de contingencia.	

- ✓ **Solidaridad:** Promovemos una actitud continua de apoyo por el bien común, comprendiendo la situación de todos nuestros grupos de interés, porque proveemos soluciones de servicios esenciales para todos, disponiendo para ello los recursos necesarios.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Témenos la capacidad de sentir empatía por los todos y apoyarles en todo momento.	No contar con disposición de cooperar y brindar apoyo al equipo de trabajo
Identificamos las necesidades de los demás a través de ideas y soluciones que aseguren nuevas y mejores formas de hacer las cosas.	No participar en la solución y toma de decisiones del equipo
Unimos esfuerzos desinteresadamente para conseguir metas comunes que nos beneficien a todos.	Actuar desde intereses personales o emocionales que afecten la objetividad.
Gestionamos actividades enfocadas a brindar apoyo que beneficien a nuestros grupos de interés y a la sociedad, ejecutando soluciones ágiles y confiables	

#### TÍTULO 4. CONFLICTO DE INTERÉS

Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #145 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 9 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido<sup>1</sup>.

## ARTÍCULO No 12. TIPOS DE CONFLICTOS:

Se han clasificado tres tipos de conflictos:

Para efectos del presente código, se define por conflictos de intereses reales, potenciales y aparentes, de acuerdo con los lineamientos dados por el Departamento Administrativo de la Función Pública<sup>3</sup>, así:

- **Real:** Se entiende cuando la junta directiva, alta gerencia, colaborador, contratista y demás colaboradores se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión, existe un interés particular que podría influir en sus obligaciones siendo este tipo de conflicto como riesgos actuales.
  - ✓ Forma de identificarlo: El destinatario ya está en una situación en la que tiene que tomar la decisión.
- **Potencial:** Se entiende cuando la junta directiva, alta gerencia, colaborador, contratista y demás colaboradores tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como colaborador, pero aún no se encuentra en aquella situación en la que debe tomar una decisión. No obstante, esta situación podría producirse en el futuro.
  - ✓ Forma de identificarlo: El destinatario aún no está en la situación en la que tiene que tomar la decisión, pero esta podría producirse en el futuro.
- **Aparente:** Se entiende cuando la junta directiva, alta gerencia, colaborador, contratista y demás colaboradores no tiene un interés privado, pero alguien podría llegar a concluir, aunque sea de manera tentativa, que sí lo tiene. Una forma práctica de identificar si existe un conflicto de intereses aparente es porque el servidor puede ofrecer toda la información necesaria para demostrar que dicho conflicto no es ni real ni potencial.
  - ✓ Forma de identificarlo: El destinatario está en la situación de tomar una decisión y alguien podría razonablemente pensar que tiene un interés que podría influir.

<sup>1</sup> Ley 1952 de 2019, artículo 44 (CGD)

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 | Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensor@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensor@previsoraustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA



Esta clasificación es esencial para tomar en cuenta al momento de realizar el análisis de la declaración de la situación a la cual se vea enfrentado el colaborador, contratista entre otros. Soportado en la clasificación es importante contar con la definición que es un conflicto de interés, con el fin de que se pueda establecer la situación que se está declarando, verdaderamente se configure como es un conflicto de interés o por el contrario no lo es.

**ARTÍCULO No 13. PROCEDIMIENTO PARA DECLARAR UN REAL, POTENCIAL O APARENTE CONFLICTO DE INTERESES EN LA PREVISORA S.A.:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> Cuando algún destinatario crea encontrarse frente a un conflicto de intereses o a una situación que eventualmente pueda generarlo, deberá revelarlo de manera oportuna, describiendo la situación detalladamente, documentando el evento en el formato de Declaración y Revelación de conflicto de interés, suministrando toda la información que sea relevante para la toma de la respectiva decisión, según se explica a continuación:

**Primero:** Enviar dentro de los tres (3) días hábiles siguientes al conocimiento de la situación un escrito a su jefe inmediato, donde relate los hechos revelando la situación. En caso de no tener superior, deberá enviarlo al superior jerárquico de la dependencia respectiva.

**Segundo:** El superior que reciba el escrito deberá enviarlo a la Gerencia de Talento humano con el fin de que dicha área evalúe el caso.

**Tercero:** Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de recibido del escrito en mención, la Gerencia de Talento humano deberá emitir su concepto indicando:

**Cuarto:** Si el caso debe remitirse al Comité de Ética de la compañía para que resuelva o gestione la situación generadora del conflicto de intereses. Si el caso no amerita ser enviado al Comité de Ética de la Compañía dado que no se configuran presupuestos para ser considerado un conflicto de intereses, deberá informarlo al remitente.

**Quinto:** Sobre los casos que conozca la Gerencia de Talento humano que no sean enviados al Comité de Ética, se deberá informar al Oficial de Ética de la compañía para su conocimiento.

**Sexto:** Si una vez realizados los análisis pertinentes, se observa la existencia del conflicto de intereses, el empleado involucrado deberá abstenerse de actuar, para tal fin el Secretario del Comité de Ética deberá informar esta situación por escrito, y a su vez comunicará al Jefe de la Dependencia o superior del área del empleado involucrado, quién se encargará de asumir la regulación, gestión, control o decisión de la situación que dio pie al conflicto de intereses.



La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5767  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L - V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

**Séptimo:** De encontrarse que la situación no configura un conflicto de intereses, igualmente el Secretario del Comité de Ética deberá informarlo al empleado por escrito.

**Octavo:** Si se trata de un posible conflicto de intereses en el que se observe algún impacto reputacional o económico para la compañía a criterio de un directivo de la organización, el caso será analizado por el Comité de Ética, según lo previsto en las funciones a su cargo, para tal fin el caso deberá remitirse al Oficial de Ética y/o Secretario de dicho Comité.

**Parágrafo 1:** Como una buena práctica preventiva, en caso de que el servidor tenga dudas sobre la configuración del conflicto, deberá declararlo bajo el procedimiento descrito.

**Parágrafo 2:** El procedimiento descrito no es aplicable a los miembros de junta directiva, quienes se encuentran sujetos a lo previsto en los artículos 23, 24 y 25 del Reglamento Interno de Junta Directiva y el literal i) del artículo 15 del Reglamento Interno de Comités de Apoyo de Junta Directiva o aquellas disposiciones que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

**Parágrafo 3.** Para procesos de reclamación de siniestros por parte de miembros de junta directiva, se surtirá un proceso especial con mayores niveles de transparencia, donde se informará a la propia junta directiva respecto de cualquier resultado; esto con el objetivo de administrar cualquier potencial conflicto de intereses.

**Parágrafo 4:** Los hallazgos críticos, serán informados al Presidente de la Compañía, quien mantendrá la reserva de la información, atendiendo lo señalado en la ley 734 de 2002, o norma que lo sustituye, adicione o derogue.

#### ARTÍCULO No 14. EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG):

Este modelo se compone por los dos (2) modelos:

1. El modelo de integridad la dimensión de Talento Humano.
2. Dimensión de direccionamiento estratégico y planeación.

Siendo partes fundamentales para consolidar la inclusión de la herramienta de conflicto de interés. Por cuanto la dimensión de Talento Humano reconoce la gestión pública “enfocado en promover cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los Colaboradores y contratista entre otros. Y generar así transformaciones culturales tangibles alrededor de la administración pública” (DAFP, 2017, P. 14).

Ahora bien, es significativo aclarar que un conflicto de interés no representa un caso de corrupción por sí mismo, pero que se presenten si constituye una posible

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A.

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA

materialización de riesgo. Por lo tanto, cuando un colaborador, contratista y otros se presente ante un conflicto de intereses, debe identificarlo y darle trámite.

#### ARTICULO No 15. COMPROMISO FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS:

La Previsora S.A. rechaza, condena, y prohíbe que los Colaboradores y demás colaboradores de la compañía incurran en cualquiera de los siguientes practicas:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especial por parte de cualquier persona jurídica o natural; debido al trabajo o servicio prestado a la entidad o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardara intereses individuales propios o de terceros.
- Hacer proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas, tampoco generar burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

#### ARTICULO No 16. DEBERES DEL EQUIPO HUMANO RELACIONADOS CON LOS CONFLICTOS DE INTERÉS:

La Previsora S.A. sin perjuicio del establecimiento de otros los deberes de los colaboradores de la compañía:

- Revelar a tiempo por escrito a los entes de competencia cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se le proporcione a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo y a que se le garantice sus derechos.
- Revelar oportunamente cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.



La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #745 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 346 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensa del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

## ARTICULO No 17. PROHIBICIONES PARA COLABORADORES SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS:

La Previsora S.A. sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, los colaboradores de la compañía se abstendrán de utilizar las siguientes prácticas en su actuar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de La Previsora S.A.
- Participar, directa o indirectamente, con interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés.
- Realizar actividades que atente contra los intereses de la compañía.
- Gestionar, por si o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales reglamentarias y el manual de ética, lesionen los intereses de la entidad.
- Utilizar su posición o el nombre de estas para obtener para si o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Entregar dádivas a los Colaboradores y/o colaboradores de la compañía, a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Utilizar los recursos de la compañía para labores distintas de las relacionadas con su actividad y encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Gestionar o celebrar negocios para si o para personas relacionadas, en busca de favorecer un interés personal o de un tercero.
- Aceptar, para si o para terceros, donaciones en dinero o especial por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la compañía, o de personas o entidades con las que la compañía sostenga relaciones en razón de su actividad, pueda generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

**ARTICULO No 18. RESOLUCIÓN Y REPORTE DE CONFLICTOS:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025.> La Previsora S.A. para generar una periodicidad en el diligenciamiento de las declaraciones conflicto de interés, se considera importante que el colaborador y demás colaboradores de la compañía realicen la declaración cuando:

1. Inicien su vinculación con la entidad
2. Cuando considere que se encuentra en una situación de conflicto y reporte su

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

situación al jefe inmediato.

3. Los Colaboradores y demás Servidores del nivel directivo y vinculación por prestación de servicios, deberán diligenciar anualmente, el formato de declaración de intereses.
4. Lo anterior, se realizará a través del siguiente formato: Declaración de Bienes y Rentas y Registro de Conflictos de Interés

## ARTICULO No 19. FUNCIONES DEL COMITÉ DE AUDITORIA INTERNA DE LA COMPAÑÍA – CONTROL INTERNO:

Le corresponde a la auditoría interna cumplir con las siguientes funciones:

- Dar su opinión en las investigaciones que se adelanten al interior de la compañía cuando sea solicitado en asuntos relativos a posibles conflictos de interés.

## TITULO 5. CONFORMACIÓN Y GESTIÓN DEL COMITÉ DE INTEGRIDAD

### ARTÍCULO No 20. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD:

La implementación de la política de Integridad se llevará a cabo con mecanismos y herramientas participativas dirigidas a la junta directiva, la administración y demás colaboradores de La Previsora S.A., con el fin de divulgar los valores y comportamientos esperados contenidos en el presente código, y así lograr la apropiación de estos por parte de todas las personas que conforman la organización.

### ARTÍCULO No 21. DIRECTRICES DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD:

Evitamos toda situación en la que los intereses personales directos o indirectos se encuentren en conflicto con el interés general o puedan interferir con el desempeño ético y transparente de nuestras funciones.

- a. Tomamos decisiones buscando solamente el interés público.
- b. Damos más de lo que se espera de nosotros y ejercemos estricto cumplimiento de la constitución y la ley en el ejercicio de nuestros deberes.
- c. Declaramos nuestros bienes para garantizar nuestra transparencia.
- d. Denunciamos ilegalidades e irregularidades.
- e. No usamos información privilegiada o confidencial para beneficio propio o de terceros.

### ARTÍCULO No 22. LIDERAZGO Y COORDINACIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD:

La administración de La Previsora está comprometida con la política de integridad de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: 4745 | Línea Nacional: 01800 910 554  
Bogotá: (+57) 601 346 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 343 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

la compañía, cuya coordinación se encuentra a cargo de la Gerencia de Talento Humano de la Secretaría General.

**ARTÍCULO No 23. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE INTEGRIDAD.** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> Con el fin de dar aplicación a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión —MIPG— y garantizar la gestión efectiva de la Política de Integridad, se conforma el Comité de Integridad, como instancia técnica y de articulación institucional.

El Comité estará integrado por representantes de las áreas de Planeación, Comunicaciones, Jurídica, Gerencia de Riesgos, Talento Humano, Secretaría General y Gerencia de Servicios – Atención al Ciudadano.

Será liderado por la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Servicios, quienes presentarán la propuesta de integrantes para aprobación del Comité de Presidencia.

La conformación del Comité se actualizará en cada vigencia.

## 1. Objetivo

Orientar, coordinar y fortalecer la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y de la Política de Integridad, promoviendo comportamientos éticos y la prevención de la corrupción, en coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y las normas vigentes.

## 2. Funciones

### a. Articulación Institucional:

Coordinar la implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, conforme al Decreto 1122 de 2024 y los lineamientos del MIPG, liderado por la Gerencia de Planeación

### b. Diagnóstico y Seguimiento:

Analizar los resultados del autodiagnóstico de la Política de Integridad y la información proveniente de mediciones institucionales (FURAG, ITA, encuestas internas, informes de control y planeación).

### c. Planeación Anual:

Definir y ejecutar lo establecido en el manual del Programa de transparencia y ética Pública de la Previsora Seguros, para fortalecer la cultura ética y de integridad en la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsoraustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Compañía de manera articulada.

d. Gestión del Conocimiento Ético:

Diseñar y liderar acciones de comunicación, sensibilización y formación en materia de integridad, ética pública, conflicto de interés y cultura organizacional.

Promover la divulgación de piezas gráficas, campañas y materiales pedagógicos sobre el Código de Ética Transparencia Conducta y buen Gobierno.

e. Monitoreo Preventivo:

Realizar seguimiento semestral a las declaraciones de conflicto de interés y articular sus resultados con el mapa de riesgo de corrupción y el Programa de transparencia y ética pública y de Atención al Ciudadano, bajo el liderazgo de la Gerencia de Riesgos.

f. Gestión de Denuncias Éticas anónimas:

Efectuar seguimiento y monitoreo a denuncias éticas anónimas, garantizando la reserva de la información y en el caso que el Comité de integridad lo determine, estas deberán remitirse a las instancias competentes (Gerencia de Riesgos, Oficina de Control Interno o Junta Directiva, según corresponda).

g. Fomento de Valores Institucionales:

Promover y ejemplificar los valores corporativos de la Compañía: honestidad, respeto, compromiso, diligencia, solidaridad, justicia y resiliencia, asegurando su integración en la gestión diaria y en la toma de decisiones.

### 3. Periodicidad

El Comité se reunirá mínimo una vez por semestre de forma ordinaria y extraordinaria cuando las circunstancias lo requieran. Sus decisiones y actividades deberán quedar documentadas en actas que respalden su gestión y seguimiento institucional.

### 4. Disposición Complementaria

Los informes, conceptos o actas que contengan información sensible o que comprometan la reputación institucional deberán presentarse en primera instancia al Presidente de la Compañía, garantizando la reserva y confidencialidad conforme a la Ley 1712 de 2014 y el artículo 34 del Código Disciplinario Único, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

Parágrafo: El Comité de Integridad es una instancia técnica y operativa que apoya la

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #145 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: +571 601 348 7555 | PBX Bogotá: +571 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

implementación del Programa de Transparencia y Ética Pública, sin sustituir las competencias del Comité de Ética (instancia deliberativa de interpretación del Código de Ética) ni del Comité de Riesgos (responsable de los mapas de riesgo y controles preventivos). Su función es articular, prevenir y acompañar, no sancionar.

#### ARTÍCULO No 24. APLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE INTEGRIDAD:

Con el propósito de difundir y socializar la política de Integridad de La Previsora S.A. Compañía de Seguros, se ejecutarán actividades y acciones tendientes a su aplicación. Para el efecto, se definirán mecanismos para el seguimiento y evaluación respecto de la aplicación de esta política, tales como el Programa Transparencia, y Ética Pública - PTEP, en coordinación con las áreas que correspondan, a través de la generación de indicadores que permitan evaluar y verificar el cumplimiento.

**ARTÍCULO No 25. INDICADORES DE GESTIÓN DEL COMITÉ DE INTEGRIDAD:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> El Comité de Integridad será el responsable del seguimiento de los indicadores definidos en este Código:

- **Satisfacción del cliente interno:** La Previsora S.A. medirá el cumplimiento de sus principios y valores éticos a través de la aplicación de una encuesta interna de evaluación a todos los Colaboradores y demás Servidores de la compañía.
- **Satisfacción del cliente externo:** Se evaluará la percepción que tiene el cliente externo sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la entidad, así como la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios, a través de las encuestas que realice la Sección de Atención al Ciudadano.

El seguimiento de los indicadores estará a cargo del Comité de Integridad y será liderado por la Gerencia de Servicios, con una periodicidad semestral.

### TITULO 6. POLÍTICAS ASOCIADAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

#### ARTÍCULO No 26. POLÍTICAS ASOCIADAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA:

La Previsora S.A. ha definido una serie de políticas, por medio de las cuales se establecen directrices sobre su marco de actuación en temas que, ha considerado, implican un riesgo para la cultura de transparencia. Las siguientes políticas son parte integral del presente Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros : NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6100161 Horario: L. V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA



### a. Política de Tratamiento de datos personales:

La presente Política aplica a los datos personales sobre los cuales se efectúa algún tratamiento en bases de datos y/o archivos que se encuentren en poder de la compañía, de la alta gerencia, Colaboradores, contratistas, servidores y todas aquellas personas naturales o jurídicas que tengan algún tipo de relación con La Previsora S.A. y que de conformidad con la normativa vigente sean objeto de tratamiento. La Previsora S.A. en relación con el tratamiento de los datos personales da por entendido que los mismos son un derecho fundamental de los titulares y solo hará uso de aquellos para la finalidad autorizada por el titular. Se exceptúan de este alcance los casos establecidos por el artículo 2 de la Ley 1581 de 2012 y las normas que lo modifiquen, adicionen, sustituyan deroguen o subroguen.

Deberes del responsable del tratamiento, La Previsora S.A. como responsable del tratamiento, debe cumplir con los deberes establecidos por el artículo 17 de Ley 1581 de 2012, y demás normas que lo modifiquen, adicionen, sustituyan deroguen o subroguen, dentro de los que se encuentran:

- a) Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data;
- b) Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la presente ley, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular;
- c) Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada;
- d) Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento;
- e) Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible;
- f) Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento, todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- g) Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento;
- h) Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo Tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la presente ley.
- i) Exigir al Encargado del Tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular;
- j) Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A.

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

- la presente ley;
- k) Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la presente ley y en especial, para la atención de consultas y reclamos;
  - l) Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo;
  - m) Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos;
  - n) Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
  - o) Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

El tratamiento de datos personales debe realizarse respetando las normas generales y especiales sobre la materia y para actividades permitidas por la ley, teniendo en cuenta los principios relacionados con la información reservada.

Ahora bien, en cuanto al principio de acceso y circulación restringida: La recolección, uso y el tratamiento se sujeta a los límites que se derivan de la naturaleza de los datos personales, de las disposiciones de la ley y la Constitución. En este sentido, el Tratamiento sólo podrá hacerse por personas autorizadas por el titular y/o por las personas previstas en la ley. Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en Internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, salvo que el acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los titulares o terceros autorizados.

Referente al principio de seguridad, la información sujeta a recolección, uso y tratamiento por el responsable se deberá manejar con las medidas técnicas, humanas y administrativas que sean necesarias para otorgar seguridad a los registros evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.

En cuanto a la confidencialidad de la información todos los empleados de La Previsora S.A., contratistas y colaboradores que intervengan en el Tratamiento de Datos Personales están obligados a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley y en los términos de esta. La compañía, informa que tiene implantadas las medidas de seguridad de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de sus datos personales y eviten su alteración, pérdida, tratamiento y/o acceso no autorizado.

Finalmente, en cuanto a la temporalidad, los datos personales se conservarán únicamente por el tiempo razonable y necesario para cumplir las finalidades que

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108761 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

justificaron el tratamiento, atendiendo a las disposiciones aplicables a la materia de que se trate y a los aspectos administrativos, contables, fiscales, jurídicos e históricos de la información. Los datos serán conservados cuando ello sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal o contractual. Una vez cumplida la finalidad del tratamiento y los términos establecidos anteriormente, se procederá a la supresión de los datos.

### b. Categorización de los datos

Datos Sensibles, se entiende por datos sensibles aquellos que afectan la intimidad del titular o cuyo uso indebido puede generar su discriminación, tales como aquellos que revelen el origen racial o étnico, la orientación política, las convicciones religiosas o filosóficas, la pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales, de Derechos Humanos o que promueva intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual y los datos biométricos.

**Tratamiento de Datos Sensibles:** Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:

- a) El Titular haya dado su autorización explícita a dicho tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
- b) El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
- c) El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
- d) El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

### Dato Público

Es el dato que la ley o la Constitución Política determina como tal, así como todos aquellos que no sean semiprivados o privados.

Ejemplo: Nombres y apellidos, número de cedula de ciudadanía, datos relativos al estado civil de las personas, su profesión u oficio, su calidad de comerciante o servidor público y aquellos que pueden obtenerse sin reserva alguna.

### Dato Privado

Es el dato que por su naturaleza íntima o reservada sólo es relevante para el titular de la información.

Ejemplo: Fotografías, videos, datos relacionados con su estilo de vida, entre otros.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: 4745 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsoraustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A.

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

**c. Protocolo de prevención y atención de acoso sexual y/o discriminación por razón del sexo en el ámbito laboral:**

Prevención y solución de las situaciones causadas por las conductas de acoso laboral de los Colaboradores al servicio de la previsora, en cualquiera de las modalidades, con el fin de buscar generar una conciencia colectiva entre los colaboradores, promoviendo el trabajo en condiciones dignas y justas, la libertad, la intimidad, la honra y su salud mental, así como la armonía y el buen ambiente laboral entre todos estos, en términos comportamentales según lo establecen los principios y valores del presente código.

**d. Política del sistema de Gestión de la Seguridad de la Información, riesgo de ciberseguridad y protección de datos personales de La Previsora S.A:**

La Previsora S.A. reconoce la información como un activo vital importancia para el desarrollo de su misión y cumplimiento de los objetivos estratégicos, por lo cual establecen un Sistema de Gestión de Seguridad de la información, Ciberseguridad y de Protección de Datos personales, que provee un proceso de mejora continua enfocado a la gestión de Riesgo, donde participan y tiene responsabilidad todos los funcionarios y partes interesadas de la compañía.

Para ello la Gerencia de Riesgos dispone de la Política Integral del sistema de gestión de la seguridad de la Información, riesgo de ciberseguridad, y protección de datos personales de La Previsora S.A. donde se establece las Responsabilidades de Seguridad de la Información y las demás normas que modifique, adicione o sustituya los referidos documentos.

**e. Política Sobre manejo de redes sociales.**

La actuación de los destinatarios en redes sociales debe ser una actividad de carácter personal, y no debe comprometer en ningún caso las posiciones de la compañía. La gestión de redes sociales que comprometa posiciones institucionales está en cabeza de la Oficina de Mercadeo y Publicidad de la Vicepresidencia Comercial. La información asociada a la compañía que se publique en redes sociales debe estar en consonancia con los principios corporativos, los postulados de este código y lo previsto en las circulares expedidas por la Presidencia de la República y/o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, así como las disposiciones aplicables.

**• Redes y articulación:**

Su espíritu es crear redes internas desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad el cual deberá rastrear las redes, elaborar un modelo de redes, elaborar un mapa de redes y articulación, evaluar la necesidad de establecer y definir los roles y responsables que harán parte de estas redes internas. El cual va permitir promover el dialogo y el intercambio de

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofc. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

datos, para mejorar la toma de decisiones, la gestión de riesgos, y la transparencia. Las siguientes políticas son parte integral del presente manual.

**f. Política de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT<sup>2</sup>:**

El Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo (en adelante SARLAFT), se compone de dos fases a saber, la primera que corresponde a la prevención del riesgo y cuyo objetivo es evitar que se introduzcan a la Compañía recursos provenientes de actividades relacionadas con el lavado de activos y la financiación del terrorismo (LA/FT); la segunda, que corresponde al control y cuyo propósito consiste en detectar y reportar las operaciones que se pretendan realizar o se hayan realizado, para intentar dar apariencia de legalidad a operaciones vinculadas al LA/FT. En todo caso se deben desarrollar todos los elementos de administración de riesgos definidos por parte de la Gerencia de Riesgos, siendo los lineamientos de la Política, Identificación y Valoración, generando un plan de ejecución y monitoreo.

**g. Políticas de Talento Humano:**

En este se contemplan las políticas generales de Talento Humano que permiten gestionar, motivar y retener al personal alineado al cumplimiento de la estrategia de la compañía, incluyendo la cultura organizacional que es logra a través de los mecanismos y estrategias de apropiación de comportamientos.

**h. Política en los procesos de contratación.**

En La Previsora S.A, todos los empleados deben ser seleccionados, promovidos y removidos debido a sus méritos y conforme las políticas dispuestas internamente por la compañía. No será aceptable ningún tipo de recomendación o presión por parte de actores internos o externos para influir en los procesos de talento humano o de contratación de personal en la compañía.

Así mismo, está prohibido cualquier tipo de favorecimiento producto de relaciones políticas, familiares o de amistad en los procesos de adquisición de bienes o contratación de servicios de la compañía. Este tipo de operaciones debe realizarse en condiciones de mercado, bajo principios de transparencia y conforme con lo dispuesto en el artículo 209 de la Constitución Política, el Manual de Contratación de la compañía, y/o aquella norma que la modifique, adicione o sustituya, así como en las disposiciones legales aplicables.

<sup>2</sup> MANUAL PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

**Lineas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 / Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 ; PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensor@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A.

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Ahora bien, es importante manifestar la necesidad de estructurar un mapa de riesgo analizando e identificando los riesgos, de prevención del daño antijurídico y de continuidad en Función Pública.

i. **Política de regalos, atenciones y beneficios:** El objetivo de esta política no es prohibir la entrega de regalos o beneficios, para ello, se aplicarán los controles que se requieran de acuerdo con las necesidades de La Previsora Seguros S.A, este seguimiento lo realizara cada una de las Vicepresidencia, con el ánimo que se asuma la responsabilidad, de prevención de estas actividades teniendo en cuenta las siguientes definiciones:

1. **Regalo:** Para efectos de la presente política se considera regalo cualquier obsequio, presente o cortesía. Si el regalo no está dentro de un marco legalmente ofrecido o recibido puede generar conflicto de intereses o falta disciplinaria.
2. **Atenciones o beneficios:** Comidas, recepciones, eventos deportivos y culturales, organizados en un contexto empresarial.

Es por ello, que La Previsora S.A. estableció unos parámetros generales para los Colaboradores:

En este sentido es importante precisar que los regalos o invitaciones que no tengan el propósito de obtener ningún beneficio, favor o ventaja en un asunto específico, y que no se deriven de ninguna solicitud del colaborador de la entidad no deberán considerarse sobornos y son admisibles, siempre que los mismos estén dentro de los estándares razonables, considerando la naturaleza del regalo. En este sentido, es aconsejable mantener los regalos de valor modesto, de alcance razonable.

Así mismo, los parámetros generales para terceros:

En el desarrollo de negocios pueden presentarse atenciones con el propósito de fortalecer las relaciones con clientes o proveedores. Sin embargo, la base de los negocios de La Previsora S.A. debe ser la ética, la transparencia y la integridad. Estos estándares son incluso más exigentes que en el resto del mercado asegurador, al ser La Previsora S.A. una sociedad de economía mixta.

#### Excepciones:

Se contemplan excepciones únicamente en los siguientes casos:

1. **Regalos simbólicos o de cortesía:** Se permiten regalos de carácter simbólico o de cortesía, tales como objetos promocionales, siempre y cuando no excedan un valor razonable y no generen un conflicto de interés.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofc. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
APP: Defensora del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

2. **Eventos institucionales:** En situaciones específicas como conferencias, seminarios o eventos organizados por la empresa o sus aliados estratégicos, se permite la recepción de hospitalidad razonable (alimentación, transporte) siempre que esté alineada con los objetivos del evento y sea aprobada previamente.
3. **Celebraciones comunes:** Se pueden aceptar regalos con motivo de celebraciones comunes, como navidad o aniversarios, siempre que estos sean de carácter general y moderado, y no comprometan la objetividad de las partes involucradas.

No obstante, el otorgamiento de regalos y atenciones implica obrar con diligencia buscando cumplir con las mejores prácticas corporativas y evitar cualquier actuación que pueda constituir un acto de fraude o corrupción.

**TÍTULO 7. PROGRAMA TRANSPARENCIA ÉTICA PÚBLICA.:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> El Código de Ética es el eje que une la Política de Integridad, el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP) y las exigencias del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). La Previsora con fundamento en las disposiciones constitucionales y legales que le aplican, adopta los lineamientos generales de los mismos y las demás normativas en relación con el objetivo del presente código y sus componentes.

**ARTICULO No 27. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> El Comité de Ética está constituido de la siguiente forma:

- i. Vicepresidencia Financiera
- ii. Vicepresidencia Técnica
- iii. Vicepresidencia Comercial
- iv. Vicepresidencia de Indemnizaciones
- v. Vicepresidencia Jurídica
- vi. Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo
- vii. Secretaria General
- viii. Gerencia de Talento Humano
- ix. Gerencia de Riesgos, que actuará como secretario del Comité
- x. Gerencia de Planeación
- xi. Un representante de los Trabajadores convencionados, elegido (a) por un periodo de dos (2) años y que no podrá ser reelegido, cuyo soporte de elección deberá ser presentado a los demás miembros del comité de ética en las sesiones que se presenten por periodo, el cual es elegido por votación.
- xii. **Invitados:** El jefe de la Oficina de Control Interno participa en las reuniones,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

**Lineas de Atención al Cliente y Asistencia**

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6106161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

- con derecho a voz, pero no a voto.
- xiii. **Quórum:** El Comité de Ética deliberará y decidirá válidamente con la presencia de la mayoría simple de sus integrantes, esto es, cinco (5) integrantes.

De los integrantes de la alta dirección de la compañía y que integran este comité, se elegirá en consenso un presidente, elegido por un periodo de dos años, quien no podrá ser reelegido y fungirá como el oficial de comité de ética de la compañía. Este proceso se hace a través de votación en la primera reunión del Comité en cada vigencia.

- **Oficial de Ética:** está a cargo de proponer recomendaciones y guiar la toma de decisiones cuando se generen dudas respecto del comportamiento y compromiso ético en la compañía; así como facilitar, orientar y monitorear el cumplimiento de los lineamientos éticos de La Previsora.

El Oficial de Ética y el Secretario del Comité de Ética presentarán al Presidente de la Compañía, de manera semestral, un informe general de seguimiento sobre las investigaciones adelantadas por presuntos incumplimientos de las disposiciones establecidas en el presente Código. El informe incluirá los resultados obtenidos y las recomendaciones emitidas por el Comité de Ética, órgano responsable de velar por la adecuada aplicación y administración de este Código.

El Comité de Ética en sus funciones deberá formular y establecer un plan de acción, plan de ejecución y monitoreo para la vigencia.

Por otra parte, deberá contar con un acta de seguimiento de las reuniones previstas para la vigencia. El repositorio de estas actas la tendrá el secretario del comité de ética.

## ARTICULO No 28. ELECCIÓN DE REPRESENTANTE DE LOS TRABAJADORES CONVENCIONADOS:

En este numeral se define el procedimiento para la elección del trabajador convencionado, que está a cargo de la Gerencia de Talento Humano; el cual describe las siguientes actividades:

1. Publicar en medios electrónicos institucionales y/o espacios físicos, la invitación a participar e inscribirse.
2. Convocatoria la cual deberá contener los puntos listados a continuación:
  - a) Los requisitos para poder postularse.
  - b) El plazo máximo para recepción de postulaciones, que será el cuarto (4) día hábil posterior a la publicación de la convocatoria.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: 9 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS

 PREVISORASEGUROS

 PREVISORA SEGUROS S.A

 PREVISORA SEGUROS

 @SomosPREVISORA



- c) El periodo de vigencia por el cual serán elegido.
- d) Las responsabilidades y deberes del trabajador.
- e) Las competencias que deben poseer los aspirantes tales como respeto, imparcialidad, tolerancia, serenidad, confidencialidad, reserva en el manejo de la información, ética, habilidad para resolución de conflictos y comunicación asertiva.
- f) El cronograma del proceso, en el cual se incluyan para cada uno de los siguientes ítems, fecha, hora de inicio y fecha de cierre.
  - 1. Apertura de inscripciones de candidatos.
  - 2. Cierre de inscripciones de candidatos.
  - 3. Publicación de postulados.
  - 4. Elecciones por medio virtual y/o físico.
  - 5. Divulgación de resultados de elecciones

#### ARTICULO No. 29. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA – PTEP.

Un tono ético y el ejemplo de la Alta Dirección de la compañía tienen la responsabilidad de:

- Ser ejemplo de un comportamiento ético y responsable, de acuerdo con lo establecido en este código.
- Asegurar que los empleados conozcan el código, el Programa de Transparencia y Ética Pública - PTEP y los riesgos asociados a sus actividades y responsabilidades.

#### ARTICULO No 30. LOS COMPONENTES QUE FORMAN PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CÓDIGO DE ÉTICA:

- a) El marco estratégico, que comprende: misión, visión, objetivo general, objetivos corporativos, política de calidad y objetivos de calidad.
- b) El manual específico de funciones y de competencias laborales, con énfasis en el propósito principal.
- c) El régimen constitucional y legal de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflictos de intereses.
- d) Los compromisos de dirección.



La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

##### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 / Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 / PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

##### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6708161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

**ARTICULO No 31. FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA:** <Artículo modificado, mediante Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025> El Comité de Ética es la instancia técnico-consultiva encargada de orientar, analizar y fortalecer la gestión ética de La Previsora S.A., asegurando la aplicación efectiva del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno y su articulación con el Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP). Este Comité se enfoca en la orientación ética y preventiva.

## 1. Funciones

- a) Promover, divulgar y monitorear la aplicación del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, garantizando que todos los colaboradores conozcan y apliquen sus principios, valores y directrices.
- b) Servir como órgano de consulta en materia ética, resolviendo dudas, solicitudes de aclaración o dilemas conductuales presentados por los destinatarios del Código.
- c) Analizar y emitir conceptos éticos, sobre los casos que requieran valoración especializada, asegurando el debido proceso, la confidencialidad y la imparcialidad.
- d) Atender y orientar las consultas relacionadas con posibles conflictos de interés, conductas contrarias a la integridad o uso indebido de información privilegiada.
- e) Resolver los casos de conflicto de interés remitidos por la Gerencia de Talento Humano, conforme al procedimiento establecido en el presente Código.
- f) Canalizar los casos de conflictos de interés o dilemas éticos de mayor impacto, de acuerdo con los criterios definidos por el Comité de Ética.
- g) Formular recomendaciones preventivas a la Presidencia, a la Gerencia de Talento Humano y a la Gerencia de Riesgos sobre acciones que fortalezcan la cultura ética, la transparencia y la integridad institucional.
- h) Promover sinergias con el Comité de Integridad para la planeación y ejecución de campañas de sensibilización, la socialización de valores corporativos y el fortalecimiento de los espacios de reflexión ética.
- i) Coordinar con la Gerencia de Riesgos y la Oficina de Control Interno la identificación, seguimiento y actualización de los riesgos asociados con dilemas éticos, conflictos de interés o conductas contrarias a la integridad.
- j) Presentar semestralmente al Presidente de la Compañía un informe que incluya los casos éticos analizados, los conceptos emitidos, las medidas preventivas o pedagógicas adoptadas y las recomendaciones formuladas por el Comité.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2





### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 (PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6128161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensor@previsoraustarizabogados.com](mailto:defensor@previsoraustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

-  PREVISORA.SEGUROS
-  PREVISORA5EGUROS
-  PREVISORA SEGUROS S.A
-  PREVISORA SEGUROS
-  @SomosPREVISORA

## 2. Periodicidad y convocatoria

### 3. Coordinación y no duplicidad

4. **Confidencialidad y protección** Toda la información analizada por el Comité de Ética será tratada bajo estricta reserva institucional, garantizando: La protección de los datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012, o la norma que la modifique, sustituya o derogue

El respeto por el debido proceso, en cumplimiento de la Ley 734 de 2002, o la norma que la modifique, sustituya o derogue.

Mediante la divulgación de las normas éticas y de conducta dentro de la entidad y la capacitación respecto al Sistema de Control Interno, de forma tal que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.

La Compañía ha dispuesto una serie de instrumentos con el objetivo de impulsar y facilitar la efectiva implementación del Programa de ética, transparencia y cumplimiento - PTEP. Así las cosas, se hace necesario comprender la protección al



denunciante como un componente esencial de un mecanismo de denuncia óptimo, en el que la confianza es el valor base para el éxito. En este sentido, se han dispuesto las siguientes herramientas e iniciativas:

- **Quién puede ser susceptible de protección:** Desde la perspectiva más general, se protege a cualquier persona que haya revelado información que ponga en evidencia una conducta o práctica ilegal o violatoria de los lineamientos éticos y organizacionales, y que debido a la información suministrada pueda ser susceptible de riesgo en su integridad laboral, física o emocional por diferentes tipos de amenazas o represalias.

En la mayoría de los casos estamos hablando de los empleados, por ser los sujetos más próximos al funcionamiento del negocio y que, por lo tanto, están en posibilidad de conocer de forma directa las irregularidades cometidas. No obstante, la perspectiva no puede limitarse a estos actores, pues suelen presentarse casos en donde los denunciantes forman parte de otros grupos de interés como miembros de la junta, accionistas, clientes, proveedores, entre otros. En sí, cualquier sujeto vinculado a la organización, a sus actores o impactado por sus acciones puede ser denunciante y requerir protección, aunque esta tenga un carácter diferencial.

Es así como, en principio todo denunciante, independientemente de su vínculo con la organización, debe estar protegido bajo los principios de confidencialidad y anonimato, de esto depende que puedan disponerse de forma eficiente los canales de denuncia necesarios procurando siempre un acceso sencillo y amplio.

- **Canales de comunicación:** La compañía cuenta con canales de comunicación específicos y exclusivos para la recepción de quejas y denuncias contra los funcionarios y administradores de la compañía, o contra terceros contratados por la compañía, tales como: líneas telefónicas, correos electrónicos, buzones especiales en el sitio web y otros mecanismos digitales, con el fin de que las personas que adviertan o conozcan eventuales irregularidades, incumplimientos normativos, violaciones al código de ética y conducta, u otros hechos o circunstancias que afecten o puedan afectar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno, los pongan en conocimiento de los órganos competentes de las entidades vigiladas.

Los canales de comunicación dispuestos para la recepción de quejas y denuncias deben contar con salvaguardas que garanticen el anonimato de los denunciantes y la confidencialidad de la información. La Previsora S.A. deben diferenciar claramente estos canales de recepción de quejas y denuncias, de los canales de formulación de quejas de los consumidores financieros derivadas de las fallas en la prestación de servicios o productos.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: l. - v 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Para las denuncias o inquietudes sobre posibles violaciones al presente código podrán efectuarse a través de los siguientes medios (siendo un canal institucional de denuncia):

- a) Correo electrónico: [lineaetica@previsora.gov.co](mailto:lineaetica@previsora.gov.co)
- b) Sitio web: <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica>
- c) Teléfono: (601) 3485757

- En este sentido la denuncia, como componente de los sistemas de integridad organizacional, ha sido vista en función de dos (2) elementos:
  - 1) El diseño de procesos, procedimientos y mecanismos para su recepción y trámite.
  - 2) La eficiencia para reducir los riesgos de corrupción, su materialización y el impacto en los diferentes elementos asociados a los negocios.

Por mecanismo de denuncia se entiende el conjunto de medidas, canales, procesos, procedimientos y prácticas que permiten a los individuos y a las organizaciones gestionar las denuncias y reportes, desde la fase de recepción, hasta la de sanción.

En virtud de lo anterior, podemos clasificar las denuncias en tres categorías: denuncia fundamentada, denuncia no fundamentada y denuncia falsa y/o de mala fe.

Denuncia fundamentada	Denuncia no fundamentada	Denuncia falsa o de mala fe
Cuando se denuncia un hecho de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno, aportando algún material probatorio (modo, tiempo, lugar, actores) que fundamenta los hechos denunciados	Cuando se denuncia un hecho de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno con motivos razonables para creer, en el marco de la información que se tiene y el contexto, que los eventos denunciados son verídicos y posibles, este tipo de denuncia, también se conoce como reporte o alerta.	Cuando se denuncia un hecho de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno o la actuación indebida, irregular o ilegal de un individuo, la cual nunca se cometió. Tiene una intención clara de perjudicar a alguien, evadir una responsabilidad o dilatar una decisión corporativa.



Comprender los diferentes tipos de denuncia es fundamental para las empresas y sus grupos de interés, dado que permite tener claridad sobre cada una de las actuaciones.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros | NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera TIA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 610 8161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

- **La denuncia fundamentada.** Es el escenario óptimo tanto para la compañía como para el denunciante, pues implica en muchas oportunidades la claridad de modo, tiempo, lugar y responsables que ayudan a minimizar los costos en los procesos de investigación, aumentar la eficiencia y asegurar un resultado acorde a los estándares establecidos por la empresa. Es importante resaltar que en ningún caso la Previsora S.A. deben condicionar la denuncia a la fundamentación completa por parte del denunciante, pues la sobre exigencia en la carga de la prueba desincentiva la denuncia. La compañía debe tener la capacidad de solventar a través de sus procesos, procedimientos, controles y esquemas de investigación interna la obtención de la información necesaria para esclarecer los hechos.
  
- **La denuncia no fundamentada.** Es uno de los tipos de denuncia que con mayor frecuencia se presenta en la compañía. Por lo general, el denunciante en pocas oportunidades tiene la capacidad de recoger pruebas contundentes y sólidas que permitan afirmar los hechos que son denunciados. Sin embargo, en los contextos organizacionales el equipo investigador puede desarrollar habilidades para determinar si, en las condiciones particulares de la compañía, la probabilidad de que ese evento denunciado, a partir de los hechos expuestos por el denunciante, sea real. En ningún caso debe desestimarse cualquier tipo de denuncia que no venga acompañada del mayor rigor probatorio. Por el contrario, se ha identificado que este tipo de denuncia ayuda en gran medida a alertar con suficiencia eventos que puedan repercutir a futuro en daños profundos a la integridad corporativa y los negocios. De aquí la importancia de establecer equipos de investigación con la capacidad de buscar la información y los datos de la manera más eficiente y eficaz posible.
  
- **Denuncia falsa y/o de mala fe.** Este tipo de denuncia es un riesgo real al interior de la compañía, por lo que se debe estar preparado para gestionarlo de la mejor manera. Algunos experimentos han mostrado las diferentes relaciones entre los sistemas de protección al denunciante y la veracidad o no de las denuncias. Los resultados de algunos de estos muestran que cuando la compañía cuenta con un sistema de protección al denunciante se dan tres (3) tipos de respuesta:

- 1) se estimula la denuncia
- 2) se incentivan las denuncias de buena fe y
- 3) en algunos eventos se incitan las denuncias falsas.

Sin embargo, la presencia de las denuncias falsas está relacionada con dos (2) circunstancias particulares:

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

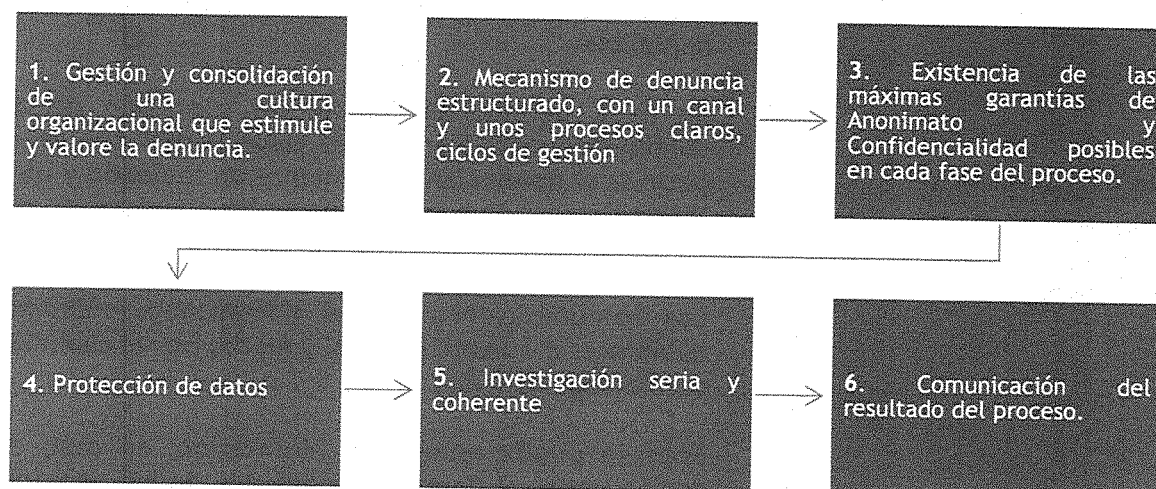
PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

- ✓ La protección al denunciante se da frente a cualquier evento, sin criterios definidos y en ausencia de un análisis de riesgos y efectos que permita una toma de decisiones acertadas.
- ✓ No hay un marco de sanción claro y conocidos por todos frente a las denuncias falsas.

Ambos elementos son de fácil trámite cuando las empresas logran un equilibrio entre la promoción de la denuncia y el rechazo categórico a la denuncia falsa y/o de mala fe.

**Medidas de protección preventivas:** Son seis (6) las medidas de protección preventiva que la Previsora S.A. tiene para consolidar un sistema de protección. Estas buscan que los riesgos no se presenten y acondicionar la organización para que la denuncia como mecanismo anticorrupción opere óptimamente.



**Existencia de las máximas garantías de anonimato y confidencialidad posibles en cada fase del proceso.**

Esta es la medida de protección por excelencia. Cualquier mecanismo de denuncia eficiente y eficaz debe de estar dotado de una opción para que el denunciante presente los requerimientos de forma anónima, o que en dado caso se le garantice la confidencialidad de su identidad y del uso de la información reportada. La Previsora S.A. no deben escatimar esfuerzos y deben hacer prevalecer siempre ambas garantías,

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2






#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertha García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

 PREVISORA.SEGUROS  
 PREVISORASEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS  
 PREVISORA SEGUROS  
 @SomosPREVISORA

pues de ellas depende incluso la integralidad de la investigación y la objetividad en la toma de las decisiones.

La denuncia anónima es aquella en donde no se puede identificar ninguna característica del denunciante, donde su identidad es secreta a los actores en todas las fases del proceso y puede dificultar a la compañía, a la investigación. Dado que existe la posibilidad de que se produzcan acusaciones falsas o engañosas, lo que hace más difícil determinar la veracidad de la información, Por su parte, la denuncia confidencial es aquella en donde existe alguna identificación del denunciante, pero la información solo es conocida en virtud de la investigación por un grupo reducido de personas. En algunas oportunidades nadie conoce la identidad.

PARA CONSIDERAR	
ANONIMATO	Debe ser claro para el denunciante, y los gestores de la denuncia, que las medidas de protección activas sólo se pueden dar en un escenario de confidencialidad. En anonimato es imposible dar el salto.
	Se debe permitir el cambio de condición de anonimato a confidencialidad. Por eso es clave contar con un sistema que permita al denunciante, mediante un radicado y otro marcador, "identificarse" en caso de que se haya violentado su anonimato y requiera medidas de protección.
	Las comunicaciones con el denunciante anónimo se deben establecer mediante el canal y medio por el cual él se comunicó con la organización.
CONFIDENCIALIDAD	Solo se puede revelar la información, en caso estricto para salvaguardar el derecho de defensa de las personas afectadas en caso de denuncias falsas o que el proceso determinado por la empresa lo requiera.

En caso de denuncias anónimas formuladas contra la alta gerencia de la compañía, se seguirá una ruta específica en la cual el comité de presidencia evaluará la pertinencia de activar el comité de crisis, siempre y cuando la denuncia determine que la compañía está expuesta a una situación que pueda representar amenazas o efectos adversos sobre su reputación, imagen o el negocio. Este proceso será liderado por la gerencia de riesgos. Para otros asuntos distintos a los mencionados, la denuncia será tramitada por el Comité de Integridad, cuyas funciones están definidas en este código.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 354  
 Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
 Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
 APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
 Suplente: Dra. Bertina García Meza  
 Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
 Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
 Correo electrónico: [defensor@previsora.com](mailto:defensor@previsora.com)  
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA



- **Ambiente de control:** Es el conjunto de políticas, normas internas, objetivos, procedimientos, y estructuras jerárquicas y de gobierno al que se encuentra sujeto todo el personal de las entidades vigiladas el desempeño de las funciones relacionadas con el Sistema de Control Interno.

El ambiente de control debe estar compuesto, como mínimo, por los siguientes elementos:

- ✓ **Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno:** Las entidades vigiladas deben tener un Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno que incluya, como mínimo, reglas sobre:
  - i) *La gestión de conflictos de interés en los que puedan incurrir los funcionarios y administradores de la entidad vigilada*
  - ii) *El uso, acceso y custodia de la información reservada.*
  - iii) *El otorgamiento de incentivos por parte de la entidad vigilada a los funcionarios, a los administradores y a terceros.*
  - iv) *El seguimiento al cumplimiento del código.*
  - v) *El procedimiento para el reporte de los incumplimientos del código por parte de los funcionarios y administradores de la entidad, incluyendo líneas y canales adoptados.*
  - vi) *La divulgación del código.*
  - vii) *Normas de conducta*
  - viii) *El procedimiento sancionatorio frente a su inobservancia y las consecuencias de su incumplimiento.*

#### ARTICULO No 34. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN:

Este código será comunicado a los miembros de Junta directiva, accionistas y demás colaboradores el cual será difundida a todos los niveles de la organización a través de los canales institucionales que se estime pertinente, se publicará en la página web Sitio web: <https://www.previsora.gov.co/previsora/linea-etica> en el link de “nosotros” – “Gobierno Corporativo”- Estatutos<sup>3</sup> del fondo para conocimiento de los grupos de interés para ser accesible a las partes interesada mediante medios electrónicos.

#### ARTICULO No 35. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO:

Su divulgación se efectuará través de la página web - [www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co) en el vínculo “Nosotros” – “Gobierno Corporativo”- y mediante otros mecanismos de comunicación idóneos, a todos los empleados de la compañía y a los grupos de interés.

<sup>3</sup> Código de Buen Gobierno Corporativo, Versión 2024.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555, PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L. V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)

APP: Defensoria del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

Para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, *“es deber de todos los Colaboradores, y demás Servidores denunciar ante la oficina de control interno disciplinario o ante la Procuraduría General de la Nación, según su competencia la violación a las disposiciones del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, y que constituyan falta disciplinaria de conformidad con lo establecido en el Código General Disciplinario, o norma que lo modifique, sustituya o adicione”*.

### ARTICULO No 36. PROCEDIMIENTO SANCIONATORIO:

La oficina de Control Interno Disciplinario una vez reciba la queja o el informe oficial por parte del jefe de la respectiva dependencia, o de cualquier empleado de la compañía, decidirá si inicia la indagación previa o mediante acto administrativo debidamente motivado, se inhibe de adelantar la respectiva indagación o investigación disciplinaria.

Todos los destinatarios de este Código tienen la responsabilidad de conocerlo, comprenderlo y aplicarlo en el desarrollo de sus funciones, asegurando que su conducta se mantenga alineada con los principios, valores y lineamientos aquí establecidos. La aceptación de este compromiso se entiende implícita por el hecho de pertenecer a La Previsora S.A. Compañía de Seguros y participar en sus procesos de inducción y formación ética.

No obstante, los nuevos colaboradores formalizarán su compromiso mediante la firma del Acuerdo de Adhesión al Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, conforme al formato dispuesto en el Anexo No. 1, como parte del proceso de vinculación institucional.

Las personas halladas responsables de las conductas descritas en el presente Código podrán ser sancionadas conforme a lo establecido en los artículos 48 y 49 del Código General Disciplinario o aquella norma que lo modifique, adicione o sustituya

En caso de que la vulneración a las disposiciones del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno contrarie en menor grado el orden administrativo al interior de cada dependencia, y que no sea de trascendencia para el derecho disciplinario, el jefe inmediato adoptará las medidas correctivas pertinentes sin necesidad de acudir a formalismos procesal alguno (Código General Disciplinario). Dichas medidas no generarán antecedente disciplinario.

El Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno empezará a regir a partir de su aprobación por la Junta Directiva de La Previsora S.A.

La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Lineas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogadospa.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogadospa.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

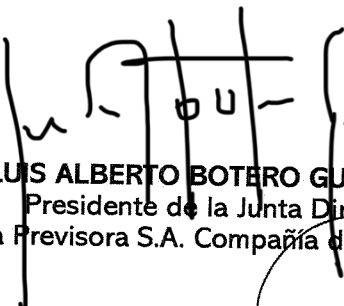
## TITULO 8. APROBACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

La Junta Directiva de La Previsora, en sesión No. 1219 del día 30 de octubre del año 2025, y en uso de las facultades legales y estatutarias.

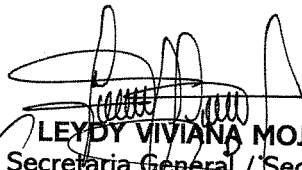
### APRUEBA

El Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno

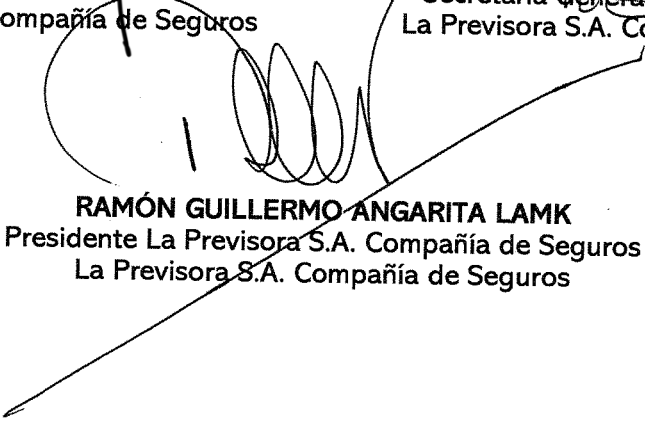
### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUIS ALBERTO BOTERO GUTIÉRREZ**  
Presidente de la Junta Directiva  
La Previsora S.A. Compañía de Seguros



**LEYDY VIVIANA MOJICA PEÑA**  
Secretaría General / Secretaria Junta  
La Previsora S.A. Compañía de Seguros



**RAMÓN GUILLERMO ANGARITA LAMK**  
Presidente La Previsora S.A. Compañía de Seguros  
La Previsora S.A. Compañía de Seguros



La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

#### Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #745 | Línea Nacional: 018000 910 554  
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757  
Correo electrónico: [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)  
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

#### Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González  
Suplente: Dra. Bertha García Meza  
Dirección: Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá  
Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.  
Correo electrónico: [defensoria@previsora.ustarizabogados.com](mailto:defensoria@previsora.ustarizabogados.com)  
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)  
[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS  
PREVISORASEGUROS  
PREVISORA SEGUROS  
PREVISORA SEGUROS  
@SomosPREVISORA

La Previsora S.A., Compañía de Seguros - NIT: 860.002.400-2

**Líneas de Atención al Cliente y Asistencia**

**Desde el celular:** #345 | **Línea Nacional:** 018000 910 554

**Bogotá:** (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757

**Correo electrónico:** [contactenos@previsora.gov.co](mailto:contactenos@previsora.gov.co)

**APP:** Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

**Defensor del Consumidor Financiero**

**Principal:** Dr. José Federico Ustáriz González

**Suplente:** Dra. Bertha García Meza

**Dirección:** Carrera 11A No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

**Teléfono:** (+57) 601 6108161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

**Correo electrónico:** [defensor@previsora@ustarizabogados.com](mailto:defensor@previsora@ustarizabogados.com)

**APP:** Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

- PREVISORA.SEGUROS
- PREVISORASEGUROS
- PREVISORA SEGUROS S.A
- PREVISORA SEGUROS
- @SomosPREVISORA

ANEXO 1.

ACUERDO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

Yo \_\_\_\_\_ (nombre) entiendo que los deberes de comportamiento y las prácticas consignadas en el Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno son de obligatoria aplicación y que su incumplimiento, inobservancia o permisividad pueden derivar en sanciones disciplinarias internas y en el retiro, sin perjuicio de las acciones administrativas, en el campo civil o penal, que pueda iniciar La Previsora S.A Compañía de Seguros.

Me comprometo a denunciar y abstenerme de encubrir todo lo que contravenga estos lineamientos, al igual que las políticas, normas, procedimientos, contratos y reglamentos internos y utilizaré para ello los canales o mecanismos dispuestos por la compañía.

Declaro que el presente Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno me fue entregado en el momento de mi vinculación a La Previsora S.A Compañía de Seguros para mi conocimiento, lectura, aceptación, entendimiento y aplicación, y asumo el compromiso de su debido cumplimiento.

Aprobado por la Junta Directiva de la Previsora S.A. Compañía de Seguros en sesión del 30 de Octubre de 2025, en la Ciudad de Bogotá, como consta en el Acta No 1219 Ordinaria del 30 de octubre de 2025.



La Previsora S.A., Compañía de Seguros NIT: 860.002.400-2

Lineas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #345 | Línea Nacional: 018000 910 554

Bogotá: (+57) 601 348 7555 (PBX Bogotá: (+57) 601 348 5757

Correo electrónico: [contarlenos@previsora.gov.co](mailto:contarlenos@previsora.gov.co)

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

[www.previsora.gov.co](http://www.previsora.gov.co)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz Gonzalez

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera BA No. 96-51 Ofic. 203 Bogotá

Teléfono: (+57) 601 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: [defensoriaprevisora@ustarizabogados.com](mailto:defensoriaprevisora@ustarizabogados.com)

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

[www.ustarizabogados.com](http://www.ustarizabogados.com)

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

