

CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO



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: #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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5
- 6
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12
- 13
- 14
- 15
- 16
- 17
- 18
- 19
- 20
- 21
- 22
- 23
- 24
- 25
- 26
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32
- 33
- 34
- 35
- 36
- 37
- 38
- 39
- 40
- 41
- 42
- 43
- 44
- 45
- 46
- 47
- 48
- 49
- 50
- 51
- 52
- 53
- 54
- 55
- 56
- 57
- 58
- 59
- 60
- 61
- 62
- 63
- 64
- 65
- 66
- 67
- 68
- 69
- 70
- 71
- 72
- 73
- 74
- 75
- 76
- 77
- 78
- 79
- 80
- 81
- 82
- 83
- 84
- 85
- 86
- 87
- 88
- 89
- 90
- 91
- 92
- 93
- 94
- 95
- 96
- 97
- 98
- 99
- 100

CONTENIDO	
INTRODUCCIÓN	3
TÍTULO 1.	4
OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	4
TÍTULO 2.	5
COMPROMISOS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS	5
TÍTULO 3.	8
POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN	8
TÍTULO 4.	18
CONFLICTO DE INTERÉS	18
TÍTULO 5.	23
TÍTULO 6.	27
POLÍTICAS ASOCIADAS AL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	27
TÍTULO 8.	34
PROGRAMA DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO	34
TÍTULO 9.	46
APROBACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	46
ANEXO 1.	47
ACUERDO DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	47

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @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, PETC), 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. La cual debe someterse a revisión y recomendación por el comité de auditoría y/o comité de estrategia y gobierno para 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

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: defensoria@previsora.ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

TÍTULO I.

OBJETO, OBJETIVOS Y ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

ARTÍCULO No 1. OBJETO:

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, trabajadores/as y demás colaboradores/as de la compañía; por medio de principios, valores, obligaciones, prohibiciones y reglas que fijan los estándares de comportamiento definidos por la Compañía. Implementar y definir las directrices y/o mecanismos enfocados en la prevención de la ocurrencia de conflictos de intereses, esto acorde al régimen de inhabilidades e incompatibilidades que afecten el desarrollo de las funciones y deberes.

ARTÍCULO No 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fomentar la transparencia e integridad en todos los niveles de La Previsora S.A.
- Compromiso de un comportamiento 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, trabajadores y demás colaboradores, que tengan algún tipo de vinculación con la compañía, sean estos trabajadores, pasantes, contratistas o cualquier otra modalidad existente que cumpla actividades para la misma. Todos los trabajadores

deberán firmar un acta de compromiso mediante la 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 trabajador de La Previsora S.A. debe conocer, apropiarse, implementar y comprometerse con los principios y valores institucionales que se desarrollan en el 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 trabajadores de La Previsora S.A. en su entorno organizacional y personal.

ARTÍCULO 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 trabajadores de la compañía, en un marco de transparencia como garantía para el empleado mismo y la sociedad en general.

TÍTULO II.

COMPROMISOS, PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO 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 Riesgos y los demás directivos de la entidad; trabajadores, contratistas entre otros; se comprometen a orientar todas sus

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

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 la 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:

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.

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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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 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

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

 **PREVISORA.SEGUROS**

 **PREVISORASEGUROS**

 **PREVISORA SEGUROS S.A**

 **PREVISORA SEGUROS**

 **@SomosPREVISORA**

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 trabajando en contra de la corrupción 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 que no esté debidamente licenciado, y realiza campañas de sensibilización interna para evitar el uso de programas y archivo 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 III.

POLÍTICA DE CERO TOLERANCIA CON LA CORRUPCIÓN

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

- La implementación de un Plan Anticorrupción 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; las 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), 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. 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.

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 para su análisis, estudio y recomendación. El cual va a permitir la aplicación de buenas prácticas de transparencia empresarial que contribuyen con el fortalecimiento y creación 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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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 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, trabajadores 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.

ARTÍCULO No 8. RECHAZA LAS PRÁCTICAS 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. 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:

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

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)

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplante: 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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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:**
Proteger el medio ambiente y prevenir su contaminación, a través de la mejora del desempeño ambiental y el manejo sostenible de los aspectos e impactos ambientales, generados por la actividad de la organización.

Racionalizar el consumo de los recursos (agua, energía y papel) y asegurar una adecuada gestión de los residuos.

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

Gestionar eficazmente los impactos ambientales según su criticidad.

- **Compromiso con la comunidad y con el público en general:**
La Previsora S.A. tiene el compromiso de mantener una política de comunicación informativa adecuado 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:

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 trabajadores y colaboradores 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 trabajadores 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.

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #245 | **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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 ●SomosPREVISORA

- **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 trabajadores 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 acuerdos, las circulares y la demás normatividad que nos resulte aplicable. Como trabajadores 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.

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

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 B a m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

PREVISORA.SEGUROS

PREVISORASEGUROS

PREVISORA SEGUROS S.A

PREVISORA SEGUROS

@SomosPREVISORA

ARTÍCULO No 11. VALORES CORPORATIVOS:

Se presentan los valores que deben orientar y guiar la conducta de los trabajadores 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, o cualquier otro tipo de beneficio que me ofrezca personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
Generamos entornos de confianza, donde tratamos nuestros asuntos de manera 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 y 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.	Actuar de manera discriminatoria, grosera e indiferente, en ninguna circunstancia.
Estamos abiertos al diálogo y a la	Basar mis decisiones en presunciones,

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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas.	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.
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	Malgastar los recursos públicos.

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

1 PREVISORA.SEGUROS

2 PREVISORASEGUROS

3 PREVISORA SEGUROS S.A

4 PREVISORA SEGUROS

5 SomosPREVISORA

constantemente mejoras a nuestros procesos.	
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 todos los 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 sostenibilidad de la Compañía.

LO QUE HAGO ✓	LO QUE NO HAGO ✗
Aprendemos y construimos a partir de	No identificar ni comprender lo que pasa

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

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 6108*61 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora@ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

situaciones adversas, generando nuevas formas de ofrecer nuestros servicios, impactando la vida de todos nuestros clientes	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 ✗
Tenemos 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.	Ser una persona emocional y siempre esperar algo a cambio
Unimos esfuerzos desinteresadamente para conseguir metas comunes que nos beneficien a todos.	
Ejecutamos soluciones ágiles.	

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

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
 APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

TÍTULO IV. 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 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 impedido¹.

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 Pública³, así:

- **Real:** Se entiende cuando la junta directiva, alta gerencia, trabajador, contratista o cualquier colaborador que se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión y 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, trabajador, contratista o cualquier colaborador tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como trabajador, 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, trabajador, 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

¹ 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: #245 | **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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 **SomosPREVISORA**

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.

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 trabajador, 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:

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 y 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 a la cabeza del respectivo sector administrativo.

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:

- 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.

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SemprePREVISORA

Cuarto: 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.

Quinto: 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.

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

Séptimo: 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 y lo reglamentado en el Reglamento Interno Comités Asesores de Apoyo de la 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.

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

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

Este modelo se propone los siguientes dos (2) puntos como partes fundamentales para consolidar la inclusión de la herramienta de conflicto de interés:

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

Por cuanto la dimensión de Talento Humano reconoce la gestión pública “enfocado en promover cambios concretos en las percepciones, actitudes y comportamientos de los trabajadores 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 materialización de riesgo. Por lo tanto, cuando un trabajador, contratista y otros se presente ante un conflicto de intereses debe identificarlo y darle trámite.

ARTÍCULO No 15. COMPROMISO FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS:

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

- Recibir remuneración, dadas 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 salvaguardar 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.

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

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

- 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.

ARTÍCULO No 17. PROHIBICIONES PARA COLABORADORES SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS:

Los colaboradores de la compañía se abstendrán de utilizar las siguientes prácticas en su actuar diario, sin perjuicio de la ampliación de estas:

- 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 atenten 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 trabajadores 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 especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con 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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González
Suplante: 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.gov.co
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

compañía, o de personas o entidades con las que la compañía sostenga relaciones en razón de su actividad, conlleve a 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.

ARTÍCULO No 18. RESOLUCIÓN Y REPORTE DE CONFLICTOS:

La Previsora S.A. para generar una periodicidad en el diligenciamiento de las Declaraciones de conflicto de interés, se considera importante que el trabajador y demás colaboradores de la compañía realicen la declaración cuando:

- Inicien su vinculación con la entidad
- Cuando considere que se encuentra en una situación de conflicto y reporte su situación al jefe inmediato.
- Los Trabajadores y demás colaboradores del nivel directivo y demás colaboradores de prestación de servicios deberán diligenciar anualmente el formato de declaración de intereses.

Lo anterior, se realizará a través de los siguientes formatos:

- Formato de declaración situación conflicto intereses.
- Formato declaración de intereses.

ARTÍCULO 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.

TÍTULO V. 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

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

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 6308161 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoraprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

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 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:

Con el fin de darle aplicación a los lineamientos contenidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG respecto de la gestión de la política de integridad, se hace necesario conformar un equipo interdisciplinario liderado por la Gerencia de Talento Humano y la Gerencia de Servicio, el cual deberá presentar una propuesta de quiénes serán los posibles postulados previa validación con los vicepresidentes, siendo aprobado en el comité de presidencia. Las áreas que conformaran dicho comité son: planeación, comunicaciones, Jurídica, Gerencia de Riesgo, Talento Humano, Secretaria General, Gerencia de Servicios - atención al ciudadano. Este Comité se actualizará por cada vigencia.

Dicho Comité tendrá como actividades principales las siguientes:

- a. Articular el Programa de Transparencia y Ética Pública a través de Gerencia de Riesgos. (Decreto 1122 del 2024).
- b. Apoyar el análisis de autodiagnóstico de la política de integridad y de

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- conflictos de interés.
- c. Realizar un análisis del estado del arte de la información de las mediciones del FURAG, ITA, encuestas internas, informes internos sobre gestión de riesgos, financieros, de control interno, y, o de planeación; reportes en el aplicativo por la Integridad Pública, información consolidada de PQRS, y las demás que el equipo de integridad considere pertinentes (cuando se considere necesario).
 - d. Definir un plan de trabajo, en cada vigencia, de acuerdo con los resultados del autodiagnóstico, mediciones y demás información analizada, y ejecutar acciones para socializar, sensibilizar, fomentar, activar, ejemplificar y comprometer a los colaboradores de la compañía, para actuar bajo normas y comportamientos éticos, transparentes y con prevalencia del bien común.
 - e. Resolver dudas que se generan en su materia.
 - f. Reunirse trimestralmente, programar y realizar actividades de prevención de actos de corrupción; socialización y sensibilización de la política de integridad y de gestión del conflicto de interés, de los cuales se hará seguimiento por parte del Jefe de la oficina de control interno de la compañía.
 - g. El equipo de integridad realizará monitoreo semestral a las declaraciones de conflicto de interés y como parte de seguimiento y monitoreo esta herramienta se debe articular a la elaboración del mapa de riesgo de corrupción dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad, el cual está a cargo de la Gerencia de Riesgos de la compañía.
 - h. Establecer estrategias para el debido reporte de conflicto de interés y reporte de denuncias de integridad.
 - i. Presentar de manera informativa ante el Comité de Estrategia y Gobierno, comité de presidencia un informe anual del comité de integridad (grupo de interés) con la gestión realizada de manera informativa que regule las relaciones de los grupos de interés.
 - j. Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los trabajadores y demás colaboradores de la compañía.
 - k. Fomentar la vivencia de los siguientes valores institucionales: honestidad, solidaridad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y resiliencia.
 - l. Resolver consulta respecto de las dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.
 - m. Realizar el monitoreo semestral a las declaraciones de conflicto de interés y como parte de seguimiento y monitoreo esta herramienta se debe articular a la elaboración del mapa de riesgo de corrupción dentro del plan anticorrupción y de atención al ciudadano de la entidad, contando con el apoyo de la gerencia de riesgo de la compañía.
 - n. Avocar conocimiento, darle trámite a las denuncias anónimas, que sean remitidas con las áreas correspondiente y/o Junta directiva siempre que las

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

mismas no sea posible individualizar el peticionario. Así mismo, evaluara la pertinencia de remitir a la oficina de la gerencia de riesgo; entre otras áreas que estime conveniente.

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 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 - PETC, 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:

Quien será el responsable del seguimiento de estos indicadores será el Comité de Integridad definido 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 trabajadores y demás colaboradores 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.

Los anteriores indicadores deben ser objeto de seguimiento por el comité de integridad; sin embargo, será liderada por la Gerencia de Servicio quien será el área encargada de remitir la información del seguimiento, de manera trimestral. Esto se le debe informar a la Gerente de Talento Humano, al ser la coordinadora de este comité de Integridad.

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

APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

www.previsora.gov.co

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariá 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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

1 PREVISORA.SEGUROS

2 PREVISORASEGUROS

3 PREVISORA SEGUROS S.A

4 PREVISORA SEGUROS

5 @SomosPREVISORA

TÍTULO VI. 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:

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, trabajadores, contratistas y demás colaboradores 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

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

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 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

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #245 | **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

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 6108*61 **Horario:** L-V 8 a.m. a 6 p.m.
Correo electrónico: defensoria@previsora.ustarizabogados.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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 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:

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- 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.

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 trabajadores al servicio de la previsor, 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 la salud mental de sus trabajadores, 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 de vital importancia para

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)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

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 demás disposiciones aplicables.

- **Redes y articulación:**

Su espíritu es crear redes internas desde la Oficina de Mercadeo y Publicidad la 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, para permitir promover el dialogo y el intercambio de 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 – SARLAFT²:

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

² MANUAL PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y DE LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

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 la base de 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 se 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.

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:

La presente política pretende desarrollar las reglas referentes a la entrega de regalos, atenciones y beneficios:

El objetivo de esta política no es prohibir la entrega de regalos o beneficios, para

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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ello, se aplicarán los controles que se requieran de acuerdo con las necesidades de La Previsora Seguros S.A, este seguimiento lo realizará 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 trabajadores:

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.
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

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

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplente: Dra. Bertha García Meza

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

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

Correo electrónico: defensoraprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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 VII. PROGRAMA DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO

A continuación, se describen brevemente responsabilidades específicas de los principales actores en el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública - PETC.

- a. **La Junta Directiva:** es responsable final de establecer el tono ético de la organización, y velar por el cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Pública - PETC de la compañía. Es su responsabilidad hacer seguimiento de los recursos destinados a las iniciativas que conduzcan a la efectiva implementación de acciones para el cumplimiento del Código de Ética y Conducta y el Programa de Transparencia y Ética Pública - PETC. Para esto, la Junta Directiva se apoya en su Comité de Estrategia y Gobierno dado que es la instancia donde se hará la socialización de las acciones, formulación y plan de acción que implementará la compañía.
- b. **Comité de Ética:** es la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implementación de la gestión ética, así como de la prevención y manejo de conflicto de interés dentro de la compañía, cuya coordinación debe ser asumida por el oficial de ética.

ARTÍCULO No 27. INTEGRANTES DEL COMITÉ DE ÉTICA: 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

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #245 | **Línea Nacional:** 018000 910 554
Bogotá: (+57) 601 348 7555 | **PBX Bogotá:** (+57) 601 348 5757
Correo electrónico: clientes@previsora.gov.co
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- i. Vicepresidencia de Desarrollo Corporativo
- ii. Gerencia de Talento Humano
- iii. Gerencia de Riesgos, que actuará como secretario del Comité
- iv. Gerencia de Planeación (invitado, segunda línea)
- v. Un representante de los trabajadores convencionados, elegido (a) por un período de dos (2) años y que 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.
- vi. **Invitados:** El jefe de la Oficina de Control Interno participa en las reuniones, con derecho a voz, pero no a voto.
- vii. **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 y podrá ser reelegido, quien 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.

Quien hubiera ejercido como oficial de ética no podrá ser reelegido para el siguiente periodo.

- **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.

En cabeza del Oficial de Ética y los integrantes del Comité de Ética deberán presentar en el Comité de presidencia al menos cuatrimestralmente, un informe de seguimiento, siendo la primera línea; se contará con la participación de la Gerencia de Planeación quién será un invitado especial, fungiendo como segunda línea, de **todas las investigaciones que se adelanten sobre el incumplimiento de las disposiciones contenidas en el presente código.** Dando a conocer los resultados de las investigaciones presentadas y las recomendaciones dadas por el Comité de Presidencia serán socializadas en el comité de estrategia y gobierno siendo la línea estratégica quien va a velar por la correcta administración de 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 910 554
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

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustariz 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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SemosPREVISORA

El Comité de Ética en sus funciones deberá formular y establecer un plan de acción, plan de ejecución y monitoreo para la vigencia debe contar con los recursos que garantice el financiamiento de este programa y deberá ser contemplado en el presupuesto de la compañía.

Por otra parte, deberá informar sobre las acciones de promoción de la gestión ética en la compañía. El cuál debe 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.

ARTÍCULO 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.
 - 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

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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

ARTÍCULO No. 29. DESARROLLO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA - PETC:

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 - PETC y los riesgos asociados a sus actividades y responsabilidades.

ARTÍCULO 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.

ARTÍCULO No 31. FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA:

El Comité de Ética es responsable de velar por el cumplimiento y desarrollo los asuntos éticos en La Previsora. En este sentido este Comité debe:

- a) Promover y monitorear el cumplimiento del Código de Ética y Conducta; para lo cual se reunirá trimestralmente y discutirá los casos que requieran estudio, expidiendo un concepto del caso y los lineamientos a seguir.
- b) Ser un órgano de consulta y atender las solicitudes de aclaración realizadas por los destinatarios del código.
- c) Canalizar los casos de conflictos de interés o conflictos éticos de mayor impacto, según lo determine el Comité de Ética, al Comité de Estrategia y Gobierno de la Junta Directiva para que este emita su concepto y defina el procedimiento a seguir respecto del caso en particular, lo anterior en el evento que se presente una situación de conflicto de intereses en la que se vean incursos miembros del Comité de Ética en número tal que no pueda conformarse quórum de liberatorio.

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

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz Gonzalez

Suplente: Dra. Bertha García Meza

Dirección: Carrera 11A 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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

- d) Resolver los casos de situaciones de conflictos de intereses, remitidos por la Gerencia de Talento humano y aquellos en los que se vea incurso el Secretario General de la compañía.
- e) Proponer las actualizaciones del Código de Ética y Conducta, así como determinar los indicadores de cumplimiento del código y el método que se seguirá para evaluar anualmente los resultados obtenidos.
- f) Resolver en los casos requeridos las consultas en relación con la interpretación y aplicación del presente código.
- g) Promover la formación y sensibilización de las prácticas éticas en toda la estructura organizacional de la compañía.

ARTÍCULO No 32. ESTABLECER UNA CULTURA ORGANIZACIONAL DE CONTROL:

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.

ARTÍCULO No 33. HERRAMIENTAS PARA IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y CUMPLIMIENTO (PETC):

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 - PETC. 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,

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #245 | **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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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.

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
 - 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.

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

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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: #245 | **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

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.com
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

- **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 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.

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

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: defensoraprevisora@ustarizabogados.com

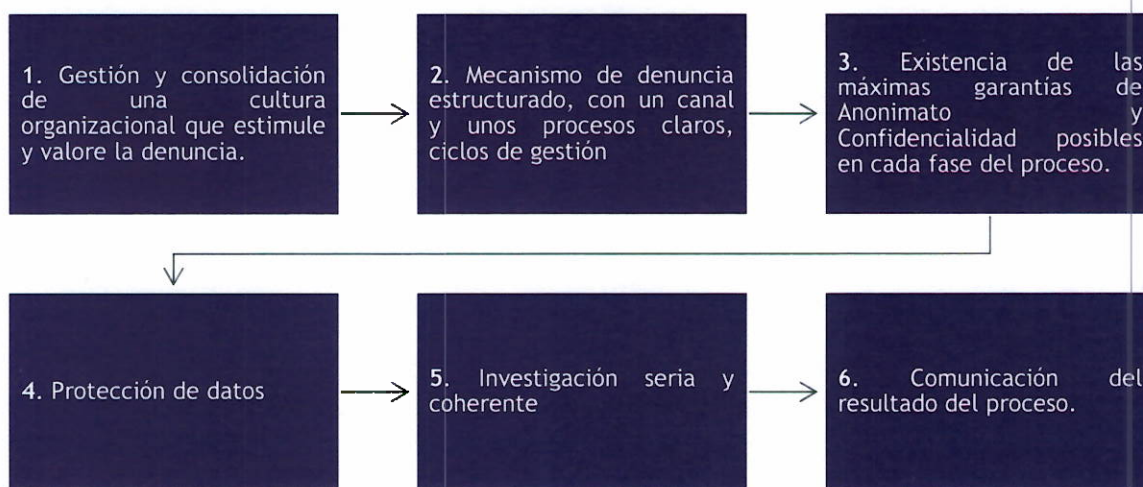
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

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, pues de ellas depende incluso la integridad 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

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
APP: Previsora Seguros (Android y iOS)

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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.
CONFIDENCIALIDAD	Las comunicaciones con el denunciante anónimo se deben establecer mediante el canal y medio por el cual él se comunicó con la organización.
	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.

- **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.

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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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.*

ARTÍCULO No 34. COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN:

Este código será comunicado a los miembros de Junta directiva, accionista y demás colaboradores. Debe ser 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”- Estatutos³ del fondo para conocimiento de los grupos de interés para ser accesible a las partes interesada mediante medios electrónicos.

ARTÍCULO No 35. SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO:

Su divulgación se efectuará través de la página web - 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.

Para el seguimiento y cumplimiento del Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno, “es deber de todos los trabajadores, y demás colaboradores denunciar ante la oficina de control interno disciplinario o ante la Procuraduría

³ 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: # 745 | 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

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
APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)
www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @SomosPREVISORA

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, sustituye o adicione”.

ARTÍCULO 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 deben conocer, aceptar y aplicar sus disposiciones y velar responsable y autónomamente porque sus actuaciones estén enmarcadas dentro de los lineamientos aquí establecidos. Este compromiso se certifica firmando el Acuerdo de Adhesión al presente código que se encuentra en el Anexo No. 1 Modelo de adhesión al Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.

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 contraríe 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

Líneas de Atención al Cliente y Asistencia

Desde el celular: +57 345 | **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

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: defensoria@previsora.ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

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

TÍTULO VIII.

APROBACIÓN CÓDIGO DE ÉTICA, TRANSPARENCIA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

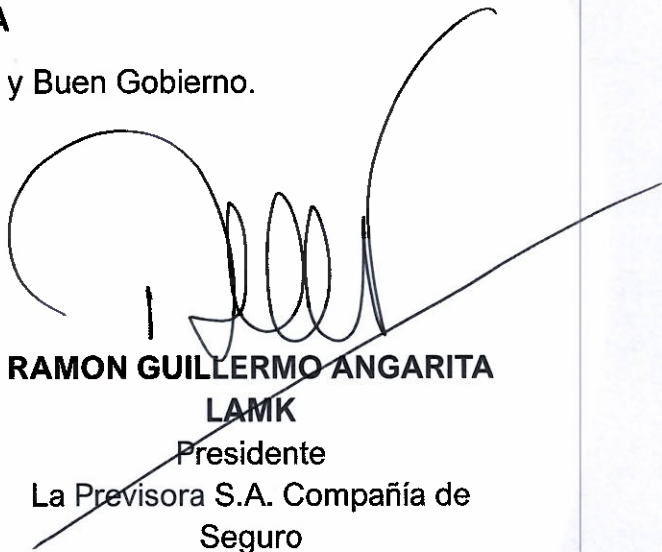
La Junta Directiva de La Previsora, en sesión No. 1205 del día 31 de octubre del año 2024, y en uso de las facultades legales y estatutarias.

APRUEBA

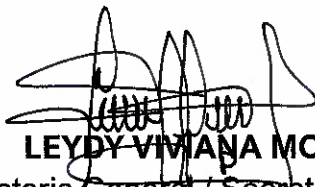
El Código de Ética, Transparencia, Conducta y Buen Gobierno.



**NATALIA CAROLINA RINCÓN
JAIMES**
Presidente de la Junta Directiva
La Previsora S.A. Compañía de
Seguros



**RAMON GUILLERMO ANGARITA
LAMK**
Presidente
La Previsora S.A. Compañía de
Seguro



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

Proyecto: Secretaria General

Reviso: Gerencia de Talento Humano - Comité de Presidencia

Aprobó: Grupo Bicentenario (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: #145 | 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

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustáriz González

Suplante: Dra. Bertha García Meza

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

Teléfono: (+57) 603 6108161 Horario: L-V 8 a.m. a 6 p.m.

Correo electrónico: defensoriaprevisora@ustarizabogados.com

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 @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.

En constancia de lo anterior, firmo el presente documento en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ 20____.

Nombre legible: _____

Firma: _____

Cédula: _____

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

Defensor del Consumidor Financiero

Principal: Dr. José Federico Ustanz 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

APP: Defensoría del Consumidor Financiero (Android / iOS)

www.ustarizabogados.com

- 1 PREVISORA.SEGUROS
- 2 PREVISORASEGUROS
- 3 PREVISORA SEGUROS S.A
- 4 PREVISORA SEGUROS
- 5 SomosPREVISORA

