



GOBIERNO DE COLOMBIA



Código de Ética e Integridad

Proceso Direccionamiento Estratégico
Código DE-M-001, Versión 15
Febrero 2023

#SuperDeLaVida



Presentación

Como colaboradores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, creada constitucionalmente y llamada a dar ejemplo de probidad, transparencia y calidad, tenemos una misión excepcional en el mejoramiento de la calidad de vida de los colombianos al ejercer la vigilancia, inspección y control de los prestadores de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo, energía y gas combustible; así como a proteger los derechos y promover los deberes de los usuarios. Todos aportamos a ello desde cualquier nivel, función, proceso y actividad.

Para ello, nuestro desempeño debe estar guiado por **principios y valores** personales e institucionales que nos ayuden a ejercer nuestros roles bajo preceptos y comportamientos éticos, íntegros y transparentes en nuestra gestión institucional que generen confianza institucional en nuestros grupos de valor y receptores de nuestros productos y servicios. Con esto en mente, este *Código de Ética e Integridad* está dirigido hacia nuestros **servidores, contratistas y socios de negocio** y representa un referente del deber ser para nuestro actuar, incluyendo lineamientos para sensibilizarnos sobre nuestro rol en la sociedad y quehacer institucional.

Así pues, debemos entender este código como una carta de navegación de las actuaciones de los servidores públicos que hacen parte de la Superintendencia. Este documento no sustituye los mecanismos de control disciplinario, fiscal, penal o de otra índole, ni está llamado a resolver asuntos que involucren responsabilidad civil, penal o disciplinaria, entre otros, que deban ser tramitados ante los jueces o autoridades correspondientes; no obstante, es complementario a los mecanismos de control disciplinario.



1. NUESTROS PRINCIPIOS, EL SUSTENTO INSTITUCIONAL

Como contratistas y funcionarios orientamos nuestro desempeño y estamos al servicio de los intereses generales, con fundamento en los siguientes principios:

Economía: Realizamos con agilidad y oportunidad nuestras actividades evitando trámites y gestiones innecesarias para nuestros usuarios y otras partes interesadas.

Eficacia: Logramos los objetivos que nos proponemos y facilitamos el acceso público a los servicios ofrecidos por la Superintendencia.

Eficiencia: Utilizamos racionalmente los recursos asignados para el desarrollo de nuestras funciones y la generación de resultados.

Equidad: Brindamos a cada ciudadano lo que resulte más justo o merezca según sus condiciones específicas, sin comprometer nuestra imparcialidad.

Igualdad: Reconocemos que todos los ciudadanos tienen los mismos derechos y obligaciones, por ello no discriminamos por la diversidad de raza, religión, sexo u opinión, condiciones de nacimiento o circunstancia social o personal.

Imparcialidad: Obramos sin inclinación en favor de una persona, partido político o intereses de terceros; tomamos decisiones y actuamos con autonomía y objetividad.

Legalidad: Cumplimos nuestras funciones en el marco de la Constitución, la ley y la normativa vigente.

Moralidad: Actuamos hacia el interés colectivo, pensando en el desarrollo de las facultades concedidas al funcionario que lo ejecuta.



Publicidad: Reconocemos que lo público es de todos y que todos tenemos derecho a conocer las actuaciones de la entidad, salvo las excepciones de la ley, y, por ello, publicamos de forma proactiva la información pertinente. Asimismo, facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.

2. NUESTROS VALORES, EXPRESIONES DE NUESTRO ACTUAR

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública que se entiende integrado en este documento. Así pues, como colaboradores de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios actuamos a conciencia y ponemos en práctica los valores institucionales allí establecidos:

2.1. Honestidad

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco ayuda con las instancias pertinentes al interior de la entidad, se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.



- Denuncio siempre las faltas, delitos, violación de derechos y contravenciones de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo y en el funcionamiento de la administración.

Lo que no hago:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).

2.2. Respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago:

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Valoro las fortalezas de mis compañeros de trabajo y reconozco su aporte a la entidad.
- Estoy abierto al diálogo y soy capaz de comprender y valorar perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.



Lo que no hago:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.

2.3. Compromiso

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Lo que hago:

- Conozco los objetivos estratégicos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y oriento mis actividades hacia la consecución de resultados.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas; entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

Lo que no hago:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No está bien afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.



- Nunca pienso que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía; es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

2.4. Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo, o bien, con mis obligaciones contractuales de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que hago:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos establecidos para el logro de cada obligación laboral y contractual. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No está bien hacer las cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi desempeño y la de mis compañeros de trabajo.
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

Lo que no hago:

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo o mi relación contractual. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.



- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

2.5. Justicia

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Lo que hago:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras y la información completa.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.

Lo que no hago:

- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés, pues siempre, antes de tomar una decisión tengo en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.
- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.

3. EJEMPLO ÍNTEGRO EN NUESTROS ROLES SOCIALES

Como funcionarios, contratistas y otros socios de negocio que realizamos alguna gestión en nombre de la Superservicios o destinadas a incluirse como parte de las actividades



realizadas por ésta, somos conscientes de nuestro rol en la sociedad y en coherencia con ello:

- Nos comprometemos a ser ejemplo social en la aplicación de los principios y valores aquí definidos y, en general, en el comportamiento probo, respetuoso y ejemplarizante en todos los roles que desempeñamos.
- No atentamos contra la moral, los derechos humanos e igualdad en la sociedad.
- Apoyamos las acciones para promover y fortalecer el cumplimiento de los fines esenciales del Estado, y denunciemos aquellas conductas contrarias a ellos.
- No utilizamos nuestra posición en la institución para sacar provecho o ventaja alguna de ella en nuestras relaciones en la sociedad.
- En general, no hacemos nada que socave el buen nombre y la confianza institucional de la Superservicios.

4. CERO TOLERANCIA ANTE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

Para tomar posesión de personas en cargos públicos de la Superservicios se utiliza este juramento:

¿Jura usted y promete solemnemente a la Patria, cumplir con la Constitución, las leyes, los principios éticos, los valores institucionales establecidos en el Código de Ética e Integridad, y cumplir fielmente, según su leal saber y entender, las funciones de su empleo?

Si así lo hiciere, que la Patria se lo premie, y si no, que ella se lo demande.

Asimismo, la Superservicios y todo su personal manifiestan su disposición para autorregularse, autogestionarse y autocontrolarse; evitar, prevenir y combatir la corrupción, incluido el soborno y ser una entidad transparente. En este marco se compromete a:

- Encaminar sus actividades de conformidad con principios enunciados en la Constitución Política, las normas vigentes y este Código de Ética e Integridad.

- Orientar su gestión con integridad, enmarcada en principios y valores éticos, frente a todos sus grupos de interés.
- Capacitar y sensibilizar a todo el personal y, cuando lo crea conveniente, a sus grupos de interés, en políticas y acciones anticorrupción y en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Diseñar mecanismos tendientes a generar conciencia entre sus funcionarios y contratistas.
- Hacer uso de los mecanismos de participación ciudadana para integrarlos al control social de la gestión.
- Orientar sus actuaciones por los principios éticos definidos en el numeral 0 de este Código de Ética e Integridad.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre su determinación inquebrantable de cumplirlas en el desarrollo de sus actividades.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Prohibir represalias, y proteger a las personas que brinden información, de cualquier represalia, en la medida que aquellas han reportado información de buena fe o sobre la base de una creencia razonable, una preocupación por intento, real o supuesto, de soborno o violaciones de la Política Antisoborno.
- Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.
- Rendir cuentas a los grupos de interés y poner a disposición para consulta su información pública y garantizar la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- Dar cumplimiento a las normas vigentes en materia de contratación.
- Mejorar los sistemas de comunicación e información con otras instituciones públicas y privadas.
- Promover pactos éticos de buenas prácticas, transparencia y eficiencia frente al ejercicio de la función administrativa y la contratación estatal.
- Dar cumplimiento con el procedimiento para regalos, hospitalidad, beneficios y donaciones definido en la entidad.



5. CONFLICTOS DE INTERESES

Concurrencia antagónica entre el interés particular y el interés público que afecta la decisión a tomar y obliga a declararse impedido a quien deba tomarla¹.

En el artículo 11 de la Ley 1437 de 2011 (Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - CPACA) y el artículo 44 de la Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario) se indican las causales por las cuales los funcionarios de la entidad pueden declararse impedidos o, en ausencia de tal declaración, pueden ser recusados.

Por su parte, en materia de contratación estatal, conforme a la Ley 80 de 1993, podrá existir conflicto de intereses, entre otras situaciones, cuando un contratista o funcionario asignado por la entidad:

- Sea o vaya a ser de cargo directivo, o contratista con facultades de pago, supervisor del contrato entre otros, en cuyo trámite, celebración o ejecución participen las siguientes personas: él mismo o su cónyuge, compañero(a) permanente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, sus socios ya sean de hecho o de derecho, ex superiores o ex subordinados jerárquicos en la Superintendencia.
- Sea o vaya a ser interviniente en la evaluación de una propuesta en la cual participen las personas enunciadas en el párrafo anterior. También existirá conflicto de intereses cuando cualquiera de las personas antes enunciadas tenga interés en la propuesta y en el contrato que de la misma se pueda derivar, o forme parte del equipo de trabajo ofrecido para la ejecución del contrato que se pretende celebrar.
- Deba recibir de manera directa reportes, informes u otro tipo de entregables provenientes de contratistas en cuyo equipo de trabajo participen las personas aludidas anteriormente o cuando éstas tengan algún interés.
- Sea o vaya a ser asesor de un proceso de selección, contrato u otro acto contractual en el cual participen las personas ya mencionadas o cuando estas tengan interés.

¹ Consejo de Estado, Sala de Consulta y Servicio Civil. Consejero Ponente: Flavio Rodríguez Arce. 28 de abril de 2004. Radicación No. 1572

- Sea o vaya a ser liquidador de un contrato en el cual tengan interés las personas a que se ha hecho referencia.
- Tratándose de ex superiores o ex subordinados o contratistas o supervisores de contrato, la situación tendrá que ser revisada, en cada caso, a la luz de lo que jurídicamente constituye un conflicto de intereses.

Ahora bien, el solo hecho de tener conflictos de intereses no se considera un acto de corrupción, pero si éstos se ocultan o no se revelan, ello sí se considera como tal, debido a que se impide dirimirlos a la Superintendencia, primando así el interés particular y no el de la entidad. Así, cuando se omite informar la existencia de conflicto de intereses conforme lo dispuesto en este documento y en el CPACA y en la Ley 1952 de 2019, el asunto debe ser puesto en conocimiento de la autoridad correspondiente para que determine la ocurrencia de falta disciplinaria.

5.1. Manejo de los conflictos de intereses y trámite de impedimentos y recusaciones

Con el objetivo de prevenir actos de corrupción y de soborno relacionados con la no declaración y trámite de los conflictos de intereses y de los impedimentos y recusaciones que resultara necesario, la entidad define los siguientes lineamientos:

a. Prohibiciones al personal y demás socios de negocios²:

- Utilizar información privilegiada o confidencial, su posición en la entidad o el nombre de esta para obtener provecho, tratamientos especiales en negocios particulares o salvaguardar intereses individuales o de terceros vinculados, afectando el cumplimiento de las funciones institucionales y realizando actos contrarios a la ley.

² Adaptado de ISO 37001:2016: "Socio de negocio ("negocio" en sentido amplio para significar actividades relevantes a los efectos de la existencia de la organización): Parte externa con la que la organización, tiene, o planifica establecer, algún tipo de relación comercial, dentro de los que se incluye pero no se limita a los clientes, consumidores, "alianza empresarial", socios de alianzas empresariales, miembros de un consorcio, proveedores externos, contratistas, consultores, subcontratistas, proveedores, vendedores, asesores, agentes, distribuidores, representantes, intermediarios e inversores. (Definición deliberadamente amplia que debería interpretarse de acuerdo con el perfil de riesgo de soborno de la organización).

- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- El tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y este Código de Ética e Integridad, lesionen los intereses de la Superintendencia.
- Gestionar o celebrar negocios con la entidad para sí o para terceros vinculados.
- Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en conflictos de intereses o sin que hayan sido dirimidos por la entidad o cualquier causal de inhabilidad o incompatibilidad.
- Participar en las sesiones de los comités a los que pertenezca, cuando con su voto, favorezca sus propios intereses o de terceros vinculados.

b. Deberes del personal (incluyendo funcionarios y contratistas):

- Informar oportunamente y por escrito cualquier posible conflicto de intereses que crean tener mediante los formatos y mecanismos definidos en el SIGME.
- Contribuir en el ejercicio de las funciones de los órganos de control interno y externo de la entidad.
- Guardar y proteger la información que, según la normativa, sea clasificada o reservada.
- Contribuir a que se otorgue un trato equitativo a los ciudadanos para que se les garanticen sus derechos.

c. Procedimiento de declaración de conflictos de intereses y trámite de impedimentos y recusaciones

- El futuro contratista o funcionario público, antes de suscribir el contrato o tomar posesión de su cargo, debe dar a conocer la existencia de conflictos de intereses reales, potenciales o aparentes mediante la suscripción de los formatos AS-F-043 y GH-F-007, respectivamente, con el fin de determinar los impedimentos que resultara necesario dirimir. El documento debe actualizarse con cada novedad (nuevo contrato o cargo) o al

menos una vez al año, según sea el caso. Esto es adicional a lo definido en la Ley 2013 de 2019.

- Si, una vez iniciado el contrato o habiendo tomado posesión, el contratista o funcionario se encontrare en un conflicto de intereses real, potencial o aparente, se debe agotar el trámite de impedimentos y recusaciones ordenado en la Ley 1252 de 2019.

6. DECLARACIONES DE BIENES Y RENTAS

Con el objeto de dar cumplimiento a los principios de transparencia, publicidad, la promoción de la participación y control social y facilitar la debida diligencia que pudiera ser necesaria para el Sistema de Gestión Antisoborno, en cumplimiento de la Ley 2013 de 2019, el Superintendente, los directivos y contratistas de la Superservicios, deberán registrar de manera obligatoria en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público (SIGEP), o herramientas que lo sustituyan, la declaración de bienes y rentas, el registro de conflictos de interés, y cargar una copia digital de la declaración del impuesto sobre la renta y complementarios; en caso de presentarse algún cambio que modifique la información contenida en la declaración de bienes y rentas, y en el registro de conflictos de interés, deberá ser comunicado al Grupo de Administración de Personal dentro de los dos (2) meses siguientes al cambio.

7. MANEJO DE REGALOS, HOSPITALIDAD, DONACIONES Y OTROS BENEFICIOS

En la Superservicios somos conscientes de que los regalos, la hospitalidad, cortesías, atenciones, donaciones y otros beneficios pueden ser percibidos como un acto de soborno por una tercera parte como por ejemplo, los medios de comunicación, un prestador de servicios público, un usuario, un vocal de control, personas políticamente expuestas (PEP), entre otros; por ellos hemos definido en este documento los lineamientos para la interacción entre los colaboradores de la entidad sin distinción de cargo, forma de vinculación o ubicación geográfica y los socios de negocio en sus diferentes categorías, que permitan



evitar tanto como sea posible, cualquier regalo, hospitalidad, donación u otros beneficios similares que puedan afectar el juicio o que induzca a garantizar un favor en alguna actividad de la entidad.

Dicho lo anterior, nos comprometemos a:

- No ofrecer, aceptar o solicitar regalos, hospitalidades o atenciones que afecte la toma de alguna decisión o pueda afectar la objetividad sobre un tercero.
- Bajo ninguna circunstancia un funcionario o contratista de la Superservicios recibirá dinero en efectivo, especie o cualquier atención de manera directa o indirecta que no esté contemplado en estos lineamientos.
- Prohibir la aceptación de membresías a clubes provenientes de socios de negocios.
- No está permitido recibir bebidas alcohólicas como regalo.
- Está prohibido aceptar de socios de negocio la financiación de promoción de la imagen de la entidad o de sus directivos.
- Promover a través de los canales de comunicación a los socios de negocio para que no nos ofrezcan regalos o atenciones.

Reglas de Recepción

Se podrán recibir o aceptar regalos y atenciones en relación con las actividades propias de la Superservicios, siempre y cuando cumplan las siguientes reglas:

7.1. Atenciones, Hospitalidades y Cortesías

- En caso de que se presente una atención o cortesía en el desarrollo de una visita integral o de inspección, vigilancia y control a un prestador de servicio público domiciliario, como por ejemplo una invitación a desayunar, almorzar o cenar, entre otras, el funcionario o contratista podrá aceptarlo siempre y cuando durante el desarrollo de estas, no se establezcan compromisos de ayuda o de beneficio que pueda incidir en los resultados de la evaluación. Si se menciona la entrega de alguna dádiva, el funcionario

o contratista de la entidad, estará obligado a retirarse del sitio y reportarlo en el formato establecido para tal fin.

- Se podrá aceptar la atención de alojamiento por parte de un prestador de servicio público domiciliario a un funcionario o contratista siempre y cuando se evidencia que, en el lugar donde se realiza la visita, no se ofrezca, no esté disponible o no cuente con el servicio de alojamiento. Adicional se podrá aceptar la atención del servicio de transporte (traslados) por parte del prestador o de algún socio de negocio, siempre y cuando el sitio de visita, presente condiciones de difícil acceso o no se pueda conseguir algún servicio de transporte público. Esto deberá ser registrado en el formato DE-F-013 *Reporte de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficio* establecido en la plataforma SIGME y notificarlo al jefe inmediato si se pudiera previo a la visita.
- Si en el desarrollo de un congreso, evento, seminario, u otra actividad organizada por un prestador de servicios públicos domiciliarios u otros socios de negocio, y en el cual se cuente con la participación de la Superservicios, se realiza una invitación de cortesía donde se incluyan comidas y bebidas, se podrá asistir siempre y cuando haga parte del protocolo del evento.

7.2. Regalos

- Está permitido recibir objetos de mercadeo o merchandising de socios de negocio y terceros relacionados tales como: agendas, esferos, vasos, marca páginas, snacks, anchetas, entre otros, máximo 3 veces al año cuyo precio de mercado no supere el 10% del salario mínimo legal vigente (SMMLV). En caso de superar este valor, el mismo será devuelto de manera inmediata de forma presencial o a través de correo certificado y reportado al Oficial de cumplimiento, a través del formato DE-F-013 *Reporte de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficio* establecido en la plataforma SIGME.
- No se permite la recepción, aceptación, otorgamiento o solicitud de regalos, donaciones u otros beneficios de parte de partidos o movimientos políticos.



7.3. Procedimiento de Devolución de Regalos

Cuando los regalos no cumplan lo dispuesto en este lineamiento y sean entregados de forma directa, es decir, de manera personal y con conocimiento de quien los entrega, es obligación del funcionario o contratista rechazar los regalos o atenciones en seguida y de manera cortés explicando que la entidad cuenta con lineamientos claros y definidos para la aceptación de regalos y atenciones.

Si el regalo llega al funcionario o contratista a través del servicio de mensajería, este será devuelto por correo certificado previo aviso al jefe inmediato y notificado al oficial de cumplimiento, a través del formato DE-F-013 *Reporte de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficio* establecido en la plataforma SIGME.

Si por el contrario no se logra identificar la procedencia o el remitente de o los regalos, se deberá informar al jefe inmediato y se notificará al oficial de cumplimiento haciendo entrega del bien recibido. En tal caso será el oficial de cumplimiento, quien agotará las instancias de indagación para poder conocer su procedencia.

Agotada esta instancia y no se pudo identificar quien lo envía, o un sitio de remisión, se procederá a ser entregado a una Organización No Gubernamental (ONG), una fundación o una entidad sin ánimo de lucro, entre otras, que desarrollen actividades de beneficencia con personas en condiciones de vulnerabilidad. Para el efecto, se tendrá una base de datos, de fundaciones, entidades sin ánimo de lucro y ONG, entre otras, y se llevará un registro de los elementos entregados que pueda dar fe de su manejo y entrega de forma transparente, mediante formato DE-F-014 *Seguimiento al reporte de los regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios* entregados en la Superservicios, para su respectivo control.

En los casos en que se trate de elementos perecederos y/o consumibles, el oficial de cumplimiento antisoborno los distribuirá al personal de Aseo, Cafetería y Vigilancia.



7.4. Dudas o Inquietudes

En caso de dudas en cuanto a la viabilidad de recibir u ofrecer regalos, atenciones, hospitalidad o beneficios, o si no es posible aplicar los lineamientos anteriormente establecidos, se deberá reportar inmediatamente la consulta con el oficial de cumplimiento para su solución.

Dependiendo de la relevancia de la situación y una vez efectuada la evaluación respectiva, el Oficial de Cumplimiento someterá la situación a consideración del Comité de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción.

7.5. Reporte de Incumplimiento

El incumplimiento de estos lineamientos podrá ser considerado como una infracción a las normas internas de la entidad y podrá ser objeto de medidas disciplinarias. Cualquier infracción o sospecha fundada de infracción de estos lineamientos, deberá ser comunicada a través del [Canal de denuncias](#) dispuesto para tal fin en la página web, y demás medios establecidos. En este sentido, la Superservicios garantizará total reserva frente al funcionario, contratista, socios de negocio o tercero que realice la denuncia teniendo en cuenta las políticas de privacidad de la información y el debido proceso desde control interno disciplinario, a fin de evitar represalia alguna. En caso de llegarse a presentar alguna represalia, quien incurra en esta conducta será sometido a la investigación disciplinaria correspondiente, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar y notificando al Oficial de cumplimiento antisoborno.

En caso de llegarse a presentar alguna represalia por un superior jerárquico o funcionario de la entidad, este será sometido a la investigación disciplinaria correspondiente, sin perjuicio de las demás acciones a que haya lugar y notificando al Oficial de cumplimiento.

Si la represalia proviene de un socio de negocio o alguien externo contra un funcionario o contratista de la entidad, se deberá instaurar la denuncia a la fiscalía quien será la



competente para iniciar el trámite de investigación y demás acciones a que haya lugar notificando al Oficial de cumplimiento.

7.6. Divulgación

Estos lineamientos serán comunicados a todos los colaboradores de la entidad y a los socios de negocio en aras de prevenir y controlar la oferta, el suministro y/o aceptación de regalos, hospitalidad, donaciones y beneficios, que se podrían percibir como soborno; así como, garantizar la declaración de los mismos.

8. COMPROMISOS ANTISOBORNO

El personal directivo y aquel ubicado en posiciones de actividades donde se ha identificado un riesgo de soborno mayor a bajo deben suscribir las declaraciones de cumplimiento de la política y el Sistema de Gestión Antisoborno por lo menos una vez al año en el formato GH-F-007 y, en todo caso, antes de tomar posesión de un cargo.

Por su parte, los socios de negocio deben suscribir un compromiso de prevención del soborno por, o en nombre de, o en beneficio del socio de negocios en relación con la transacción, proyecto, actividad o relación correspondiente; para ello podrán diligenciar el formato AS-F-043 o incluirlo como parte de las cláusulas contractuales.

9. NO PARTICIPACIÓN EN POLÍTICA

Conforme a lo previsto en los artículos 127 de la Constitución, 422 de la Ley 599 de 2000; 38 de la Ley 996 de 2005; 60 de la Ley 1952 de 2019; 2 de la Ley 1474 de 2011 y 27 de la Ley 1475 de 2011; las personas encargadas de ejercer funciones públicas están sometidas a un régimen especial de restricciones para participar en política.



En este orden de ideas, para preservar la imparcialidad del aparato estatal en el proceso electoral y fortalecer la prevalencia del bien general sobre los intereses de partidos y grupos, los servidores públicos tienen prohibido:

- Utilizar la autoridad de la cual están investidos para ponerla al servicio de una causa política.
- Usar los elementos destinados al servicio público para hacer proselitismo o desempeñar en cualquier sentido la actividad política electoral.
- Usar, con los mismos fines, información reservada a la cual tenga acceso por razón de su cargo.
- Exonerarse del cumplimiento de sus deberes constitucionales y legales, con el pretexto de ejercer el derecho de participación en política. Disponer del tiempo de servicio u horario de trabajo para gestionar ese tipo de intereses.

10. DENUNCIA DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y SOBORNOS Y PLANTEAMIENTO DE INQUIETUDES Y RECOMENDACIONES

En el canal de “Transparencia y Prevención de la Corrupción y el Soborno” de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios usted puede:

- Denunciar posibles actos de corrupción y soborno supuesto o real, a funcionarios públicos y a socios de negocio, basados en la buena fe sobre la base de una creencia razonable
- Plantear inquietudes o consultas sobre posibles actos de corrupción o sobornos o sobre algo de lo cual no está seguro si se trata de una práctica corrupta o de un soborno.
- Plantear inquietudes o consultas sobre si se encuentra inmerso en un conflicto de intereses real, potencial y aparente y qué debe hacer en cada caso.
- Reportar cualquier violación o debilidad en la política, los procedimientos y, en general, el Sistema de Gestión Antisoborno de la entidad.



- Solicitar asesoría apropiada sobre qué hacer si se enfrenta a un problema o situación que podría involucrar el soborno, incluida alguna duda sobre comportamientos o acciones futuras que podrían ser consideradas como no éticas.

Para acceder al canal puede hacerlo a través de los siguientes enlaces:

- [Canal de denuncias de corrupción y soborno](#)

Todas las solicitudes o comunicaciones que realiza a la entidad a través de este canal se pueden presentar de forma anónima. Asimismo, en caso de que se presenten a nombre propio o si, para el desarrollo de una eventual investigación, se requiriera conocer la información del denunciante, se informa que su identidad será protegida para garantizar que no se tomen represalias.

11. VIGILANCIA Y CONTROL EN MATERIA DE ÉTICA E INTEGRIDAD

La Superservicios realiza acciones para la vigilancia y control en materia anticorrupción, transparencia, ética e integridad, a través de actividades de seguimiento, medición, evaluación e investigación, así:

- Se mantienen y mejoran continuamente los sistemas de gestión que integran el Sistema Integrado de Gestión y Mejora, dentro del que se encuentran el Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información y el Sistema de Gestión Antisoborno.
- Se mantiene y mejora continuamente el Sistema de Control Interno ordenado por la Ley 87 de 1993, mediante el despliegue del ambiente y actividades de control, monitoreo y evaluación, gestión del riesgo (incluyendo el de corrupción y de soborno) y la información y comunicación pertinente al sistema. Lo anterior, con la participación activa del personal que conforma el esquema de líneas de defensa del control interno.
- Por medio de la Función de Cumplimiento Antisoborno, el equipo temático de Integridad del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y el Oficial de Transparencia de la entidad, la Superservicios realiza vigilancia al cumplimiento de los lineamientos dados

en materia anticorrupción, transparencia, ética e integridad en la entidad, incluidos los contenidos en este documento.

- La entidad dispone de un proceso, una función y el personal correspondiente para ejercer la función disciplinaria de acuerdo con lo establecido en la Ley 1952 de 2019.

12. PROCEDIMIENTO INVESTIGACIÓN Y ABORDAJE DE ACTOS DE SOBORNO

Cuando se recibe un reporte o denuncia de un posible hecho de soborno, el oficial de cumplimiento hace un análisis preliminar para determinar si los hechos denunciados ameritan el traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno y a los Entes de Control respectivos (Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República y Procuraduría General de la Nación). En los casos en los cuales, se establezca que el hecho puede estar asociado al lavado de activos, puede dar su traslado a la Unidad de Información y Análisis Financiero – UIAF como Reporte de Operación Sospechosa. El oficial de cumplimiento realizará un consolidado semestral de las quejas y denuncias recibidas, así como el traslado a la Oficina de Control Disciplinario Interno para alimentar los indicadores correspondientes.

En ninguna circunstancia el oficial de cumplimiento lleva a cabo investigaciones de soborno. Sin embargo, el Oficial de Transparencia apoyado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, la cual cuenta con un grupo de trabajo especializado en el análisis y gestión de reportes y denuncias por posibles actos de corrupción, para activar la colaboración armónica y lograr que los reportes y denuncias lleguen a las instancias competentes, con el objetivo de garantizar el trámite pertinente y resultados contundentes.

Así mismo, a través de la función de Cumplimiento Antisoborno que en la Superservicios es ejercida por el Comité de Integridad y Transparencia, se analizan los resultados de auditorías internas del Sistema de Gestión Antisoborno, del Sistema de Control Interno o de organismos externos (v.gr. Contraloría General de la República), del informe de revisión por la dirección, de las quejas recibidas, con el fin de determinar posibles cuestiones de soborno, o incumplimiento a los lineamientos del Sistema de Gestión Antisoborno. El oficial de cumplimiento establecerá si existe claridad de(l) hecho(s) informado(s) y, cuando se trate de



una denuncia interpuesta a través del canal disponible para tal fin, se analizará de acuerdo con los siguientes criterios:

- Identificación del servidor de la entidad sobre quien existe la presunción de cometer el acto de soborno.
- Narración de hechos, con el detalle necesario.
- Los medios de prueba, si existiesen.
- Cuáles personas pueden dar testimonio de los hechos o tienen información sobre el presunto soborno, si los hubiese.
- Los datos de contacto de la persona denunciante, si los hubiere.

El oficial de cumplimiento dará respuesta al reporte o denuncia de acuerdo con el procedimiento PU-P-001 Gestión de trámites, informando la gestión realizada a la denuncia y, en caso de contar con información insuficiente para dar traslado eficiente y eficaz a las dependencias o entidades pertinentes para que se lleve a cabo la investigación a que haya lugar, enunciando las causales de inadmisión y la información, documentación o material probatorio faltante para continuar con el abordaje del reporte o denuncia e indicando el plazo definido para la respuesta a la solicitud.

Semestralmente, el oficial de cumplimiento antisoborno, coordinará una mesa de trabajo con el equipo de la Oficina de Control Interno Disciplinario, para requerir el estado de resultados de investigaciones disciplinarias asociadas a posibles actos de soborno.

Conforme con el artículo 115 de la Ley 1952 de 2019 *“Reserva de la actuación disciplinaria. En el procedimiento disciplinario las actuaciones disciplinarias serán reservadas hasta cuando se cite a audiencia y se formule pliego de cargos o se emita la providencia que ordene el archivo definitivo, sin perjuicio de los derechos de los sujetos procesales. El disciplinado estará obligado a guardar la reserva de las pruebas que por disposición de la Constitución o la ley tengan dicha condición”*. En este sentido, la entidad implementó mecanismos para preservar la confidencialidad de la información definidos en los formatos GH-F-105 Compromiso de Confidencialidad y Tratamiento de Datos Personales para



Funcionarios y AS-F-006 Anexo Cláusulas Contractuales numeral 9 compromiso de confidencialidad para contratistas.

**¡La transparencia y el compromiso de lucha contra la
corrupción son asuntos de todos!**

**Juntos construimos una Superservicios más íntegra,
transparente, eficaz y eficiente.**

Deliberadamente y con el fin de incluir elementos de diseño, este documento no sigue el esquema propuesto en la plantilla MI-F-005 (Formato Descriptor para manuales) teniendo en cuenta los destinatarios a quienes se dirige.