

	FORMATO REGISTRO DE DECISIONES DE JUNTA DIRECTIVA No. 004		CÓDIGO: GLC-GJ-FO-014	
			VERSIÓN: 2	
TEMA:	Código de Integridad, Transparencia y Conducta Ética			
TIPO DE DOCUMENTO:	Código			
VERSIÓN DEL DOCUMENTO	V0			
ACCESO/EXCEPCIÓN. Debe ser diligenciado por el responsable del documento	Pública ☒ Clasificada ☐ Disponible para consulta ☐ Reservado ☐			
NORMA QUE DEFINE LA COMPETENCIA DE LA JUNTA DIRECTIVA				
Circular Externa 008 de 2023: Numeral 4.1.1. Funciones de la Junta Directiva. "(...) Aprobar los siguientes documentos y políticas: a. Código de ética y conducta."				
RESUMEN-DETALLE EXPLICATIVO DEL DOCUMENTO				
Con el fin de dar cumplimiento a la Circular No.008 del 2023 de la Superfinanciera, que en su numeral 3.1.1, exige que las entidades vigiladas tengan un Código de Ética y Conducta, como parte de los ambientes de control, se requiere la expedición del "Código de Integridad, Transparencia y Conducta Ética", el cual se separa del Código de Gobierno Corporativo e Integridad, esto por recomendación de la Consultoría Técnica Independiente que apoya a la Secretaría General. Lo anterior sustentado en que si bien ambos códigos contribuyen al buen funcionamiento del Fondo, es importante reconocer sus enfoques y alcances distintos: •Código de Gobierno Corporativo: Se centra en las estructuras y los mecanismos de la organización, estableciendo las reglas para la toma de decisiones, la rendición de cuentas y la gestión de riesgos. Define aspectos como la composición de la Junta Directiva, las funciones de los órganos de control, etc. •Código de Integridad, Transparencia y Conducta Ética: Se enfoca en el comportamiento individual de las personas que interactúan con el Fondo (empleados, contratistas, clientes, etc.). Define los valores, principios y normas éticas que deben guiar sus acciones, como la honestidad, la imparcialidad, el respeto y la confidencialidad.				
APROBACIÓN DOCUMENTO				
INSTANCIA COMITÉ QUE LO RECOMIENDA (Si aplica)	Comité de Auditoría		Sesión:	No. 71 del 28 de marzo de 2025
INSTANCIA RESPONSABLE DE LA PRESENTACIÓN (Presidencia - Vicepresidencia- Dirección)	Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa			
NOMBRE DEL RESPONSABLE DE LA PRESENTACIÓN:	Giovanni Alberto Sánchez González			
NÚMERO DE ACTA / SESIÓN	Sesión Ordinaria No. 1.011			
FECHA DE LA SESIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA	DÍA	MES	AÑO	
	30	Abril	2025	
VERSIÓN DEROGADA	N/A			
VISTOS BUENOS	Giovanni Alberto Sánchez González - Vicepresidencia de Gestión Humana y Administrativa 			
	Zulma Patricia González Muñoz - Gerencia de Asesorías y Conceptos 			
	María Alejandra Satas Álvarez - Vicepresidencia Jurídica 			

CÓDIGO DE INTEGRIDAD, TRANSPARENCIA Y CONDUCTA ÉTICA

FONDO NACIONAL
DEL AHORRO S.A.

Contenido

1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES.....	5
1.1. Objeto.....	5
1.2. Alcance	5
1.3. Glosario.....	5
1.4. Aspectos normativos	6
1.5. Responsables de cumplimiento.....	8
1.6. Declaración de compromiso	8
2. CAPÍTULO II: DEBERES GENERALES.....	9
2.1. Directrices Éticas	9
2.1.1. Legalidad	9
2.1.2. Transparencia.....	9
2.1.2.1. Rendición de cuentas	10
2.1.2.1.1. Espacios para difundir información	10
2.1.2.1.2. Mecanismos de interacción.....	10
2.1.2.1.3. Atención al Ciudadano	10
2.1.2.1.4. Relacionamiento con los grupos de interés	11
2.1.2.1.5. Capacitación a los servidores	11
2.1.2.1.6. Acceso a la información	11
2.1.3. Imparcialidad	11
2.1.3.1. Grupos de Interés	12
2.1.3.2. Expectativas y necesidades	12
2.1.3.3. Estrategia de relacionamiento.....	12
2.1.3.4. Toma de decisiones	13
2.1.4. Confidencialidad.....	13
2.2. Valores Fundamentales	13
2.2.1. Honestidad	13
2.2.2. Respeto	14
2.2.3. Compromiso.....	15
2.2.4. Diligencia.....	16
2.2.5. Justicia	17
3. CAPÍTULO III USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA.....	18
3.1. Definición.....	18
3.2. Prohibición de uso indebido	18
3.3. Deber de confidencialidad	18
3.4. Medidas de seguridad	19

3.5.	Seguridad y confidencialidad de la información sujeta a reserva.....	19
3.6.	Tratamiento y Protección de Datos	19
3.6.1.	Protección de datos personales en entornos digitales	20
3.7.	Acta de compromiso	20
4.	<i>CAPÍTULO IV: DIRECTRICES EN MATERIA DE CORRUPCIÓN.....</i>	22
4.1.	Conflicto de Intereses	22
4.1.1.	Características	23
4.1.2.	Tipos de conflicto de interés	23
4.1.3.	Conflictos de intereses con otras entidades	24
4.2.	Lineamientos para el otorgamiento de incentivos	24
4.3.	Medidas contractuales.....	24
4.4.	Acta de compromiso	25
5.	<i>CAPÍTULO V: DIRECTRICES EN MATERIA DE SARLAFT.....</i>	26
5.1.	Generalidades.....	26
5.1.1.	Conocimiento del Cliente	26
5.1.2.	Medidas contractuales.....	26
5.2.	Acta de compromiso	27
6.	<i>CAPÍTULO VI: DIRECTRICES EN MATERIA DE FRAUDE.....</i>	27
6.1.	Medidas contractuales	28
7.	<i>CAPÍTULO VII: DIRECTRICES EN MATERIA DE CONDUCTA</i>	28
7.1.	Uso de los recursos de la Sociedad.....	28
7.1.1.	Cumplimiento de normas sobre seguridad de la información	28
7.1.2.	Protección de datos personales.....	29
7.1.3.	Redes sociales.....	29
7.1.4.	Participación en política.....	29
7.2.	Relaciones con los grupos de interés	29
7.2.1.	Consumidores financieros	29
7.2.2.	Proveedores	29
7.2.3.	Comunidad.....	29
7.2.4.	Gobierno	29
7.2.5.	Medios de comunicación.....	30
7.3.	Comportamientos que afectan la imagen de la Sociedad.....	30
8.	<i>CAPÍTULO VIII CANALES DE DENUNCIA.....</i>	30
8.1.	Características del canal de denuncia del Fondo Nacional del Ahorro S.A.	31
8.2.	Denuncia Anónima	31
8.2.1.	Protección al denunciante.....	31
9.	<i>CAPÍTULO IX: AUDITORÍA Y CONTROL.....</i>	33
9.1.	Objetivo	33

9.2.	Áreas de auditoría	34
9.3.	Informes de auditoría	34
9.4.	Control interno	34
9.5.	Monitoreo	34
9.6.	Indicadores de Gestión	35
10.	<i>CAPÍTULO X: SANCIONES.....</i>	35
10.1.	Autoridad Competente	36
10.2.	Procedimiento Disciplinario.....	36
10.3.	Sanciones disciplinarias	36
10.4.	Sanciones Penales.....	36
11.	<i>CAPITULO XI: APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN</i>	37

1. CAPÍTULO I: GENERALIDADES

1.1. Objeto

Este Código define los principios que guían el comportamiento de los funcionarios, trabajadores, contratistas y directivos en el desarrollo de sus funciones, además, establece una serie de deberes y prohibiciones que buscan fomentar una cultura ética para prevenir cualquier conducta contraria a los principios de la Sociedad, el reglamento interno de trabajo y promueve la conducción responsable de sus actividades con tolerancia cero a los actos contrarios a los principios éticos.

1.2. Alcance

Aplica para Junta Directiva, servidores públicos, colaboradores, contratistas y proveedores que hacen parte del Fondo Nacional del Ahorro S.A. independiente de su modalidad de vinculación desde su ingreso hasta su terminación del vínculo con la Sociedad.

1.3. Glosario

- **Corrupción:** De acuerdo con la Ley 2195 de 2022, un acto de corrupción son las conductas penales enlistadas en los capítulos de delitos contra la administración pública, el medio ambiente, el orden económico y social, financiación del terrorismo y de grupos de delincuencia organizada, administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada, los consagrados en la Ley 1474 de 2011, los delitos electorales o cualquier conducta punible relacionada con el patrimonio público, que hubieren sido realizados.
- **Contratista:** Cualquier tercero que preste servicios al Fondo Nacional del Ahorro S.A. o que tenga una relación contractual con la Sociedad, incluyendo proveedores, intermediarios, agentes, etc.
- **Factores de Riesgo:** Elementos o causas que generan riesgo de corrupción o soborno para el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- **Mapa de Riesgos de Corrupción:** Instrumento de gestión de la Sociedad en el cual se sintetizan las actividades coordinadas para identificar, analizar, evaluar y mitigar la ocurrencia de riesgos de corrupción en los procesos de su gestión.
- **Negocios o Transacciones Internacionales:** Negocios o transacciones con personas naturales o jurídicas extranjeras.
- **Persona Políticamente Expuesta (PEP):** son los servidores públicos de cualquier sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la administración pública nacional y territorial, cuando en los cargos que ocupen, tengan en las funciones del área a la que pertenecen o en las de la ficha del

empleo que ocupan, bajo su responsabilidad directa o por delegación, la dirección general, de formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos, el manejo directo de bienes, dineros o valores del Estado. Estos pueden ser a través de ordenación de gasto, contratación pública, gerencia de proyectos de inversión, pagos, liquidaciones, administración de bienes muebles e inmuebles. Incluye también a las PEP Extranjeras y las PEP de Organizaciones Internacionales.

- **Riesgo de conducta:** Consiste en la posibilidad de afectación a los derechos del consumidor financiero o al mercado, derivada de una práctica de una Entidad Supervisada (Superintendencia Financiera).
- **Soborno:** es un acto de corrupción que consiste en ofrecer, prometer o entregar algo de valor (dinero, regalos, favores) a una persona con el fin de influir en su comportamiento o decisión de manera indebida. Implica la violación de deberes y la alteración de procesos justos y equitativos. Fuente: Ética Empresarial: Cómo Promover la Transparencia y Prevenir la Corrupción.
- **Colaboradores:** Se refiere a todas las personas que prestan sus servicios a la Sociedad, incluyendo empleados de planta, contratistas, consultores y cualquier otra persona que tenga una relación laboral o contractual con la Sociedad.
- **Grupos de interés:** Se refiere a todas las personas o entidades que tienen un interés en las actividades del Fondo Nacional del Ahorro S.A, incluyendo sus consumidores financieros, proveedores, accionistas, gobierno, comunidad y otros.

1.4. Aspectos normativos

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., en su compromiso con la integridad, la ética y la transparencia, se rige por las siguientes normas y principios:

Constitución Política de Colombia

En particular, los principios de la función pública (artículo 209) y los deberes de los servidores públicos (artículo 123).

Legislación General

Ley 2195 de 2022: Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

Ley 1952 de 2019: Por la cual se expide el Código General Disciplinario.

Ley 1581 de 2012: Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción): Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 599 de 2000: por la cual se expide el Código Penal colombiano Título XV Delitos contra la administración pública.

Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado.

Decreto 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

Regulación Financiera

Ley 1328 de 2009: Esta Ley establece normas sobre la protección a Consumidor Financiero y obliga a las entidades vigiladas por la Superintendencia Financiera a empear adecuados estándares de Seguridad y Calidad en la prestación de sus servicios.

Decreto 2555 de 2010: Este decreto compila las normas en materia financiera, aseguradora y del mercado de valores y ha sido modificado en varias ocasiones para incluir disposiciones sobre la prevención del fraude y la protección de los datos de los consumidores financieros.

Decreto 663 de 1993 Estatuto Orgánico del Sistema Financiero: Establece las normas generales que regulan las entidades financieras en Colombia

Normas de la Superintendencia Financiera: La Superintendencia emite regularmente circulares y directrices que las entidades financieras deben seguir para prevenir el fraude y garantizar la seguridad de las transacciones financieras. Hace referencia a otras Políticas, normativas regulaciones externas que puedan influir en la aplicación de la Política.

Guía Supervisión de Riesgos de Conducta Julio de 2023: Este documento recoge los principales elementos que deben existir al interior de las Entidades Supervisadas para la gestión del riesgo inherente de conductas, los cuales son evaluados por la Superintendencia Financiera de Colombia como parte del proceso de construcción y actualización del perfil de riesgo de cada una.

Circular Externa 008 Mayo de 2023: Imparte instrucciones relativas al Sistema de Control Interno de las Entidades Vigiladas.

Circular Externa 029 octubre de 2014: Títulos III y IV relacionados con Competencia y protección del consumidor financiero; deberes y responsabilidades.

Circular Externa 038 de 2009 En especial, lo relacionado con la prevención del fraude y la corrupción en las entidades vigiladas.

Demás normas aplicables: El Fondo Nacional del Ahorro S.A. se compromete a cumplir con todas las demás normas que le sean aplicables en materia de integridad, ética y transparencia y conducta, indicando que, si la sustitución, modificación o adición de las normas que rigen este Código, son contrarias a su contenido prevalece el marco normativo vigente.

1.5. Responsables de cumplimiento

- **Junta Directiva:** Establece las políticas de cumplimiento para prevenir la corrupción, aprueba el Código de Integridad, Ética, Transparencia y Conducta y sus modificaciones.
- **Presidente y Alta Gerencia:** Dar estricto cumplimiento y velar por el cumplimiento del código por parte de los trabajadores, colaboradores y proveedores.
- **SAC:** Aplicación del programa de Transparencia y Ética Pública, administración de la matriz de riesgos de conducta.
- **Dirección Transparencia y Cumplimiento:** Aplicación programa Transparencia y Ética Pública en materia de protección de datos personales, conflicto de intereses, SARLAFT, Fraude, gestión del canal de denuncias, mapas de riesgos de corrupción e Investigación de hechos de corrupción.
- **Gerencia de Gestión Humana:** Lidera la implementación del presente código, coordina con las demás áreas las acciones necesarias para su adopción, Informa y convoca al personal para la realización de las declaraciones de bienes y rentas, conflicto de interés (ingreso, periódico, retiro), elabora y actualiza la matriz de riesgos de conducta y realiza la medición periódica de los indicadores de gestión.
- **Gerencia de Contratación:** Lidera las acciones en materia de contratistas.
- **Gerencias de instrucción y juzgamiento disciplinario:** Responsables de la investigación y juzgamiento frente al reporte de incumplimiento al presente código.
- **Trabajadores, Colaboradores y Proveedores:** Deben conocer y cumplir estrictamente el presente código.
- **Encargados de Auditoría y Control Interno:** De acuerdo con lo establecido en las normas vigentes, corresponde a las diferentes instancias (líneas de defensa) dentro del sistema de control interno ejercer actividades de monitoreo y control de acuerdo con la naturaleza de sus funciones.

1.6. Declaración de compromiso

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. se compromete a actuar con ética, en cumplimiento de la Ley, buscando el interés público y la generación de valor, a cumplir con las leyes nacionales e internacionales en materia de anticorrupción y soborno. La administración de la Sociedad realiza seguimiento al cumplimiento del Código y presenta informes anuales sobre la gestión en esta materia.

2. CAPÍTULO II: DEBERES GENERALES

2.1. Directrices Éticas

Las actuaciones de los miembros de la Junta Directiva, la Alta Gerencia, los empleados y los contratistas del Fondo Nacional del Ahorro S.A. deben alinearse con las siguientes directrices éticas:

2.1.1. Legalidad

Cumplimiento riguroso del marco normativo aplicable, en coherencia con el Estatuto Anticorrupción y demás regulaciones específicas.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. debe operar en estricto cumplimiento del marco legal que le aplica. Esto incluye leyes, decretos, resoluciones, circulares y demás normas que regulan su funcionamiento específico, así como las leyes generales que aplican a todas las entidades públicas en Colombia, la Ley 1474 de 2011 (Estatuto anticorrupción) y demás normas concordantes. Es fundamental que la Sociedad cuente con un equipo legal que posea un conocimiento profundo de este marco legal y que se mantenga actualizado sobre cualquier cambio o modificación. Además, es esencial capacitar continuamente a todos los funcionarios del Fondo Nacional del Ahorro S.A. en materia legal, para asegurar que sus actuaciones se ajusten a la ley en todo momento.

2.1.2. Transparencia

Garantizar el acceso a información pública de manera clara, precisa y oportuna, promoviendo la participación ciudadana.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. tiene el deber de garantizar el acceso a la información pública de manera oportuna, completa y sencilla, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública). Por esta razón publica proactivamente información relevante sobre su gestión, incluyendo:

- **Información institucional:** Estructura orgánica, funciones, objetivos, planes y programas.
- **Información financiera:** Presupuesto, estados financieros, ejecución presupuestal, informes de auditoría.
- **Contratación:** Procesos de licitación, contratos adjudicados, ejecución de contratos.
- **Atención al ciudadano:** Mecanismos de atención al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos y respuestas.

Además de la publicación proactiva, la Sociedad debe atender las solicitudes de información que realicen los ciudadanos, garantizando una respuesta oportuna y

completa. También implementa mecanismos de participación ciudadana para que los ciudadanos puedan incidir en las decisiones que los afectan, como consultas públicas, mesas de trabajo y espacios de diálogo.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. cuenta con procedimientos internos, destinados a garantizar el deber de información, transparencia y rendición de cuentas a los ciudadanos y sus grupos de interés.

2.1.2.1. Rendición de cuentas

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. tiene establecido realizar la rendición de cuentas, principalmente a través del direccionamiento estratégico, la atención al consumidor financiero y la gestión de comunicaciones, cuyas acciones buscan comunicar y socializar la gestión de la Sociedad que no está sometida a reserva legal, conforme al parágrafo del artículo 50 de la Ley 1757 de 2015. Para fortalecer la comunicación con las partes interesadas, la Sociedad utiliza los siguientes mecanismos:

2.1.2.1.1. Espacios para difundir información

A través de la página web, redes sociales, prensa, entre otros, la Sociedad difunde información con destino a las partes interesadas sobre la gestión, hechos relevantes, productos y servicios.

2.1.2.1.2. Mecanismos de interacción

La interacción con las partes interesadas, especialmente con el consumidor financiero y con los potenciales consumidores, se hace mediante ferias, exposiciones, y otros eventos masivos, donde además de informar se presentan vídeos, testimonios, se atienden dudas e inquietudes acerca de las novedades o nuevos productos y servicios y el aporte a la sociedad.

- **Audiencia pública:** En la Asamblea General de Accionistas, la Sociedad rinde cuentas de la gestión realizada en la vigencia. Adicionalmente, la Sociedad participa en foros y eventos a los cuales es invitada; además, realiza actividades en conjunto con otras entidades y programas del sector o las programadas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público.

2.1.2.1.3. Atención al Ciudadano

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., en el proceso de servicio al consumidor financiero, incluye actividades relacionadas con la atención de peticiones, quejas y reclamos, satisfacción al cliente y educación financiera. En la página web del Fondo Nacional del Ahorro S.A., se detallan estas actividades así:

2.1.2.1.4. Relacionamiento con los grupos de interés

Anualmente se aplica la encuesta de satisfacción a los clientes y se informa los resultados a las instancias competentes de acuerdo con el procedimiento para la medición de la satisfacción del cliente.

2.1.2.1.5. Capacitación a los servidores

La Sociedad realiza periódicamente capacitaciones y otras actividades para fortalecer el servicio al consumidor financiero. De igual manera, se realiza sensibilización a los colaboradores a través de los diferentes mecanismos establecidos en la organización. Estas temáticas están incluidas en la evaluación anual del desempeño, en la cual se mide el desarrollo de las competencias orientadas al servicio.

Momentos de capacitación:

- Al contratar nuevos colaboradores o contratistas, como parte de la inducción.
- Periódicamente, al menos una vez al año, para mantener a todos actualizados.
- Cuando haya cambios en la normativa o en las políticas internas que afecten al Código.

Las capacitaciones buscan asegurar la comprensión y el cumplimiento del Código por parte de todos los miembros de la entidad.

2.1.2.1.6. Acceso a la información

Conforme a lo establecido en la Ley “Transparencia y Acceso a la Información Pública de la Nación”, Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020. La Sociedad dispone en la página web la sección de Transparencia y Acceso a la información a través del link <https://www.fna.gov.co/atencion-ciudadana/transparencia-y-acceso-a-informacion>, la información relevante sobre su gestión y demás apartados de acuerdo con lo establecido en la normatividad legal vigente.

2.1.3. Imparcialidad

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. promueve la igualdad, el trato equitativo, el compromiso con la equidad, el respeto a la diversidad y la igualdad de oportunidades, lo cual es clave para mantener un ambiente ético y libre de prejuicios, además se busca fomentar una cultura inclusiva que rechace toda forma de violencia de género y discriminación.

A nivel directivo, se reconoce la importancia de construir relaciones sólidas y transparentes con los grupos de interés para el logro de sus objetivos estratégicos y la creación de valor compartido.

2.1.3.1. Grupos de Interés

La Sociedad ha identificado los siguientes grupos de interés:

- **Accionistas:** Inversores que toman decisiones de inversión basadas en criterios financieros y no financieros.
- **Consumidores financieros:** Afiliados que ahorran para vivienda y educación.
- **Empleados:** Colaboradores del Fondo Nacional del Ahorro S.A. en cualquiera de sus formas de contratación.
- **Proveedores:** Empresas que prestan servicios al Fondo Nacional del Ahorro S.A. (Contratistas) o suministran bienes para su operación.
- **Comunidad:** Población colombiana en general.
- **Gobierno:** Entidades gubernamentales.
- **Entidades de vigilancia control y regulación:** Como la Superintendencia Financiera de Colombia, Contraloría General de la República y demás entidades.
- **Sindicatos:** Organizaciones sindicales que representan a los empleados.

2.1.3.2. Expectativas y necesidades

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. reconoce las expectativas y necesidades de sus grupos de interés y se compromete a:

- Brindar un trato digno y respetuoso a todos los ciudadanos, promoviendo la inclusión y la no discriminación.
- Establecer canales de comunicación efectivos con sus grupos de interés.
- Promover el diálogo y la participación.
- Gestionar las expectativas y necesidades de sus grupos de interés.
- Construir relaciones de confianza y colaboración.
- Rendir cuentas de su desempeño a sus grupos de interés.

2.1.3.3. Estrategia de relacionamiento

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. se compromete a brindar un trato digno y respetuoso a todos los ciudadanos, promoviendo la inclusión y la no discriminación. Esto implica:

- **Comunicación efectiva:** Utilizar un lenguaje claro, sencillo y respetuoso en todas las comunicaciones.
- **Atención oportuna:** Atender las solicitudes y requerimientos de los ciudadanos de manera diligente y eficiente.

- **Resolución de conflictos:** Resolver los conflictos de manera pacífica, a través del diálogo y la conciliación.

2.1.3.4. Toma de decisiones

Todas las decisiones que se tomen en el Fondo Nacional del Ahorro S.A. deben basarse en criterios objetivos, sin discriminación alguna y en cumplimiento de la normatividad vigente. Se debe garantizar la igualdad de oportunidades para todos los ciudadanos que acceden a sus servicios, sin privilegios ni favoritismos.

2.1.4. Confidencialidad

La Sociedad promueve una cultura de integridad y responsabilidad en el manejo de la información estableciendo sanciones ante uso indebido, filtración o alteración de datos, con el fin de salvaguardar la confianza y la ética de la Sociedad.

Se implementan acuerdos y cláusulas de confidencialidad para comprometer a todos los colaboradores, directivos y contratistas sobre el manejo responsable, seguro y restringido de información clasificada o reservada y cualquier otra información cuya divulgación no autorizada pueda afectar la gestión institucional, los derechos de los ciudadanos o intereses públicos, de acuerdo con la normatividad legal vigente, como la Ley de Protección de Datos Personales, la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública de la nación o el principio de protección de la información sujeta a reserva bancaria.

2.2. Valores Fundamentales

2.2.1. 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.
- Reconozco y acepto las consecuencias de mis actuaciones u omisiones.
- Cuando tengo dudas respecto a mi trabajo, busco orientación en las instancias pertinentes al interior de la Sociedad.
- Es correcto reconocer lo que no se y pedir ayuda cuando la necesito.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible, a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.

- Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los consumidores financieros hagan parte de la toma de decisiones relacionadas con mi cargo o con la labor que los afecte.
- Actúo siempre con integridad, respetando las políticas, Principios y Valores institucionales.
- Evito situaciones en cuyo contexto los intereses personales, financieros, laborales o familiares puedan entrar en conflicto con el interés público y el adecuado cumplimiento de mis funciones o que puedan afectar real o potencialmente la objetividad e independencia de criterio.
- Mantengo la confidencialidad sobre la información obtenida en el desempeño de mis funciones, salvo que su divulgación sea requerida dentro del cumplimiento de sus funciones, o en un proceso legal o por sus superiores jerárquicos.
- Desarrollo todas sus actividades, relacionadas o no con terceros en las condiciones normales establecidas en el mercado para operaciones similares, sin solicitar ni recibir un tratamiento preferencial en virtud de mi cargo, acatando siempre la normatividad vigente aplicable al sector y a la Sociedad.

LO QUE NO HAGO:

- Doy trato preferencial a las entidades, sus directivos, funcionarios o personas cercanas, para favorecerlos en los trámites a mi cargo.
- Acepto incentivos, favores, compensaciones o cualquier otro tipo de beneficio que ofrezcan personas o grupos que estén interesados en decisiones o actuaciones en que intervengo, directa o indirectamente.
- Uso recursos públicos para fines personales, ajenos al ámbito laboral.
- Permito que personas no autorizadas tengan acceso a información clasificada o reservada, o hago uso indebido de la misma para favorecer intereses personales o de terceros.
- Altero información a mi cargo para favorecer intereses personales o de terceros.

2.2.2. Respeto

Reconozco, valoro y trató 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 siempre con amabilidad y equidad a todas las personas, a través de mis palabras, gestos y actitudes.
- Reconozco, acepto y soy tolerante frente a las diferencias personales, profesionales o institucionales y, en general, frente a cualquier forma de diversidad.

- Soy abierto al diálogo frente a perspectivas u opiniones distintas a las mías, escuchando con mente abierta y tratando de comprender la posición del otro, entendiendo que no hay nada que no se pueda solucionar cuando se recurre a un dialogo sincero y respetuoso.
- Ejercicio mis derechos en forma responsable, sin abusar de ellos ni vulnerar los de los demás.
- Demuestro interés y empatía frente a los ciudadanos y demás servidores públicos con los cuales tengo que interactuar en desarrollo de mis funciones.
- Bajo la voz y evito producir sonidos fuertes que interfieran con la tranquilidad o la concentración de los demás.
- Respeto las filas y los turnos.
- Cuido mis modales y mi vocabulario, evitando el uso de palabras groseras o vulgares, tanto en la comunicación oral como en la escrita.
- Cumpro con las normas de cortesía en mi trato con todas las personas, saludándolas correctamente, despidiéndose, diciendo "por favor", agradeciendo y cediendo el asiento a las personas que merecen protección especial (adultos mayores, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, etc.), entre otras.

LO QUE NO HAGO:

- Ofendo, agredo, ignoro, maltrato, discrimino o lastimo en cualquier forma, con acciones, omisiones o palabras, la dignidad o la autoestima de las otras personas, en ninguna circunstancia.
- Baso mis decisiones en presunciones, estereotipos o prejuicios.
- Utilizo artefactos o dispositivos electrónicos que distraen mi atención, mientras estoy atendiendo a alguna persona o cuando estoy en una reunión.
- No voy o llego tarde a las reuniones, eventos o citas a los que he sido convocado.
- Si no puedo asistir, aviso con la debida oportunidad.
- Contamino el medio ambiente, arrojando basuras al piso o a sitios diferentes a los establecidos para el efecto.

2.2.3. 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:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que ha adquirido frente a la Sociedad, la ciudadanía y el país.

- Siempre estoy dispuesto a ponerme en el lugar de las personas con quienes interactuó en el trabajo.
- Entiendo el contexto, y las necesidades y requerimientos que son el fundamento de mi labor y del servicio que presto.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy concentrado en el ejercicio de mis funciones, especialmente cuando interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- Evito cualquier actuación o situación que pueda afectar en forma negativa la imagen de la Entidad.
- Reconozco que el resultado final de los productos o servicios que ofrece la Sociedad también dependen de mi compromiso, así participe solo en una parte de su elaboración o prestación

LO QUE NO HAGO:

- Trabajo con una actitud negativa. La falta de entusiasmo, el pesimismo y una mala actitud afectan el trabajo de todo el equipo.
- Pienso que mi trabajo como servidor es un "favor" que hago a la ciudadanía. Además de mi deber, es un compromiso y un orgullo.
- Asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.
- Divulgo comentarios u opiniones que puedan dañar el buen nombre de la Entidad.

2.2.4. Diligencia

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

LO QUE HAGO:

- Asumo los deberes y obligaciones con plena conciencia y seriedad, poniendo todo el empeño para el logro de los objetivos establecidos.
- Trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad.
- Saco el máximo provecho de mis capacidades y aptitudes personales en el desempeño de mi trabajo.
- Optimizo los recursos públicos asignados, usándolos responsablemente para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos.
- Decido oportunamente los asuntos a mi cargo y en general cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es valioso.

- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego, bajo los mejores estándares del servicio.
- Siempre soy proactivo, comunicando oportunamente mis propuestas de acciones de mejora respecto a mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- Me mantengo informado acerca de todas las normas, instructivos y reglamentaciones relacionadas con mis deberes, derechos y el correcto ejercicio de las funciones a mi cargo.
- Conozco y respeto las prohibiciones e inhabilidades que tengo como servidor público.
- Leo y aplico adecuadamente las políticas de seguridad de la información de la Sociedad.
- Demuestro buena disposición para desarrollar los procesos de mejora continua y brindo cada día un mejor servicio a los diferentes grupos de valor con los que interactúa la Sociedad y a la ciudadanía en general.
- Mido la efectividad de mi trabajo, haciendo seguimiento al impacto de mi gestión con los recursos asignados para el logro de los resultados esperados.
- Planifico mis acciones y las de mi equipo considerando siempre el impacto de estas en los clientes.
- Priorizo la relación de largo plazo con clientes internos, externos y proveedores.
- Soy referente interno y externo cuando se busca aportar a soluciones o satisfacer necesidades de los clientes.
- Voy más allá de sus funciones, haciendo aportes para su mejora continua y de las actividades que desarrollo.

LO QUE NO HAGO:

- Dedico su tiempo laboral a actividades ajenas a las funciones propias de mi cargo.
- Evado mis funciones y responsabilidades sin ningún motivo justificado.
- Postergo las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo.
- Malgasto los recursos públicos o los despilfarro en compras suntuarias o innecesarias.
- Priorizo las necesidades particulares frente a las generales.
- Ejecuto acciones o actividades que entorpecen los procesos de mis compañeros o de la Entidad.
- Tengo actitud negativa frente a las actividades desarrolladas por la Sociedad, generando comentarios o acciones que perjudican la reputación del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

2.2.5. 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 que permitan contar con todos los elementos de juicio necesarios.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona, de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Fomento el uso de mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas, antes de tomar una decisión.
- Doy a cada uno lo que le corresponde, tomando en consideración su comportamiento, méritos personales y derechos, con fundamento en la equidad, la razón y las normas aplicables.

LO QUE NO HAGO:

- Promuevo o ejecuto políticas, programas o medidas que afecten la igualdad y la libertad de las personas.
- Favorezco el punto de vista de un grupo de valor, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en la respectiva situación.
- Permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisiones y actividades de gestión pública.

3. CAPITULO III USO DE INFORMACIÓN PRIVILEGIADA

3.1. Definición

La información privilegiada es cualquier información no pública sobre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. que pueda influir en la toma de decisiones de inversión.

3.2. Prohibición de uso indebido

Se prohíbe a los colaboradores usar información privilegiada para beneficio propio o de terceros.

3.3. Deber de confidencialidad

Todos los colaboradores, directivos y contratistas de la Sociedad tienen el deber de proteger y garantizar la confidencialidad de la información a la que accedan en el ejercicio de sus funciones. Esta obligación abarca datos personales, información reservada o clasificada, documentos internos de carácter estratégico y cualquier otro tipo de información cuya divulgación no autorizada pueda comprometer la gestión institucional, afectar derechos fundamentales o poner en riesgo intereses públicos.

3.4. Medidas de seguridad

Con el propósito de garantizar la integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información, la Sociedad adopta medidas de seguridad alineadas con la normatividad vigente en Colombia, incluyendo la Ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales, la Ley 1712 de 2014 de transparencia y acceso a la información pública, el Decreto 1078 de 2015 sobre gobierno digital y seguridad de la información, y el Modelo de Seguridad y Privacidad de la Información (MSPI) establecido por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

Las medidas de seguridad implementadas abarcan controles físicos, administrativos y tecnológicos para mitigar riesgos asociados al acceso, modificación, divulgación o destrucción no autorizada de la información.

3.5. Seguridad y confidencialidad de la información sujeta a reserva

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. restringe el acceso a la información personal de nuestros ciudadanos, solamente a los colaboradores que por su naturaleza necesiten conocer tal información serán autorizados, en el marco del ejercicio de sus funciones, los cuales están sujetos al cumplimiento de acuerdos de confidencialidad y protección de la información.

En cualquier momento, los ciudadanos podrán solicitar al Fondo Nacional del Ahorro S.A., como responsable de los datos personales, que proporcione información sobre los mismos, que los actualice, los rectifique, suprima o excluya de las bases de datos, salvo que el dato sea absolutamente necesario para la prestación del servicio de la Sociedad.

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. se compromete a tomar medidas técnicas y administrativas necesarias para evitar la adulteración, pérdida, uso o acceso no autorizado a los datos personales de sus ciudadanos. Adicionalmente, restringe el acceso a los datos personales de ciudadanos, afiliados, y proveedores.

El manejo de la información se realiza conforme a lo establecido en el Manual Políticas de Seguridad de la Información y la Política de Tratamiento de Datos Personales, los cuales se encuentran alineados con la normatividad vigente.

3.6. Tratamiento y Protección de Datos

Los miembros de la Junta Directiva, Alta Dirección, colaboradores, proveedores y demás grupos de interés reconocen el valor que tiene la información y el uso adecuado

de los datos como un pilar fundamental por lo cual actuamos con respeto, responsabilidad y compromiso, en el tratamiento, protección y calidad de la información que manejamos en el ejercicio de nuestro cargo.

3.6.1. Protección de datos personales en entornos digitales

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. está comprometido con la protección de los datos personales de sus Consumidores Financieros, afiliados por Cesantías, clientes financieros, colaboradores de planta, misionales, contratistas, proveedores y demás grupos de interés cuyos datos personales reposen en los distintos sistemas de información físicos o digitales para lo cual se cuenta con un oficial de protección de datos personales que acompaña a las áreas y monitorea el correcto tratamiento de estos.

El tratamiento adecuado a los Datos Personales se dará en todas las etapas del ciclo de vida de los datos incluyendo su recopilación, procesamiento, actualización, divulgación, conservación y eliminación de estos, de acuerdo con la aplicación estricta de las normatividades vigentes y aplicables.

La protección de los datos personales es una expresión del actuar con ética e integridad en las actividades que se llevan a cabo, por lo que este actuar debe tenerse presente en las gestiones físicas y digitales.

3.7. Acta de compromiso

Los miembros de la Junta Directiva, Alta Dirección, colaboradores y proveedores:

- Cuidamos la calidad e integridad de los datos, por ello, cada vez que recolectamos información lo hacemos de manera correcta, veraz, actualizada y completa.
- Usamos siempre los datos para los fines que haya sido autorizado su tratamiento y adoptamos las medidas necesarias para proteger los datos personales conforme a la normativa aplicable, evitando el acceso indebido y cumpliendo la regulación interna.
- Validamos que se cumpla con la normatividad interna y externa, antes de recibir o compartir información de nuestros Titulares.
- Evitamos compartir información inexacta o incompleta.
- Tratamos los datos recolectados en cada iniciativa, proyecto, procesos, producto o servicio, dando cumplimiento al ordenamiento jurídico en materia de protección de datos personales; en coherencia con un modelo de gobernanza que se rige bajo los principios de legalidad, finalidad, libertad,

veracidad o calidad, transparencia, acceso y circulación restringida, seguridad, confidencialidad, y responsabilidad demostrada.

- Promovemos la imparcialidad, la ética, la responsabilidad, la transparencia y el control humano de la tecnología en el uso de los datos, en aras de proteger la intimidad y esfera privada de nuestros grupos de interés.
- Generamos un enfoque preventivo al momento de tratar los datos personales, implementando medidas de protección y de evaluación de impacto en la creación de iniciativas, proyectos, procesos, productos o servicios.
- Conocemos y aplicamos lo señalado en nuestra política de tratamiento de datos personales y las directrices que se impartan en materia de protección, gobierno y calidad de la información.
- Evitamos en el desempeño de las funciones profesionales, comportamientos que se separen del ordenamiento jurídico en materia de protección de datos personales o que pueden vulnerar la regulación interna que lo desarrolla.
- Si observamos o alguien nos informa sobre una actuación o situación relacionada con colaboradores o terceros que pueda ser contraria al régimen de protección de datos personales, debemos informarlo al Oficial de Protección de Datos.
- Nos aseguramos de que la información que recolectamos, almacenamos, usamos, circulamos o suprimimos, la cual nos ayuda para la toma de decisiones, es la adecuada conforme a los procesos y procedimientos establecidos por la Sociedad.
- Evitamos publicar imágenes de terceras personas sin la legitimación legal y autorización para ello, publicar información confidencial, difundir información inexacta, incompleta o sin verificar.
- Aplicamos la normatividad interna en la utilización de la tecnología y cumplimos con las normas de seguridad de las redes, herramientas, dispositivos y aplicaciones.
- Informar al Oficial de Protección de Datos Personales los incidentes referidos a la violación de los códigos de seguridad o la pérdida, robo y/o acceso no autorizado de información de la base de datos personales administrada por el responsable del Tratamiento o por su encargado.
- Utilizamos los dispositivos electrónicos, informáticas y herramientas de comunicación para el desarrollo de las funciones laborales, haciendo un uso adecuado de las credenciales de acceso a los sistemas.

- Evitamos emitir opiniones en las redes sociales o ambientes digitales que puedan comprometer la imagen o reputación de la Organización, actuar con respeto y veracidad, con apego a la privacidad y la intimidad, cuidando y revisando la información que se comparte, entendiendo que siempre se hace a título personal.

4. CAPÍTULO IV: DIRECTRICES EN MATERIA DE CORRUPCIÓN

En el Fondo Nacional del Ahorro S.A., somos conscientes de que históricamente, cuando una empresa presenta ciclos de crecimiento económico y contribuye al desarrollo social, paralelamente se ve expuestas a riesgos asociados a la corrupción, los cuales se encuentran tipificados en el Código General Disciplinario y en el Código Penal en lo correspondiente a los delitos contra la administración pública, algunos de ellos son: soborno, peculado, concusión, cohecho, violación al régimen de inhabilidades e incompatibilidades, interés indebido en la celebración de contratos, tráfico de influencias, enriquecimiento ilícito y otros; por tanto, adoptamos las siguientes directrices para identificar, prevenir y mitigar posibles hechos de corrupción:

4.1. Conflicto de Intereses

La definición y las causales del conflicto de intereses se describen en el artículo 44 de Ley 1952 de 2019 - Código General Disciplinario, como: “Artículo 44. Conflicto de intereses. 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.”

En igual sentido, en el artículo 11 de la ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se establece sobre la materia: “Artículo 11. Conflictos de interés y causales de impedimento y recusación. Cuando el interés general propio de la función pública entre en conflicto con el interés particular y directo del servidor público, este deberá declararse impedido (...)”.

A su vez el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo enumera 16 situaciones que representan conflicto de interés, ante las cuales es obligatorio que el colaborador se aparte de su función (impedimento) y en caso de no declararse impedido, cualquier interesado puede denunciarlo (recusarlo) y hacer que un superior jerárquico lo aparte de la función.

La sociedad cuenta con un Banco de conflicto de intereses en el cual se registran y custodian tanto las declaraciones como las decisiones tomadas en cada caso junto con los soportes correspondientes.

4.1.1. Características

- Implican una confrontación entre el deber público y los intereses privados del colaborador.
- Pueden ser detectados y declarados voluntariamente antes de que existan y generen irregularidades o corrupción en el desarrollo de las actividades propias del cargo.
- Por medio de su identificación y declaración se pretende preservar la independencia de criterio y el principio de equidad de la función pública.
- Se pueden constituir en un riesgo de corrupción y si se materializa se incurrirá en hechos de corrupción.

4.1.2. Tipos de conflicto de interés

Según la normatividad los conflictos de intereses se pueden clasificar de la siguiente manera:

Real: Cuando el servidor ya se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión en la cual tiene un interés particular.

Potencial: Cuando el servidor tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público sin estar en ese momento en la situación de riesgo de conflicto de intereses. La situación puede presentarse en el futuro.

Aparente: Cuando el servidor público no tiene un interés privado, pero frente a la sociedad este podría ser considerado como un conflicto de intereses y afectaría su imagen profesional y la del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

Los conflictos de intereses surgen cuando los intereses personales o familiares de un colaborador interfieren con su deber de actuar en el mejor interés de la Sociedad para prevenirlos:

- **Declaración de intereses:** Los colaboradores deben declarar cualquier interés personal que pueda generar conflicto con su trabajo en el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- **Abstención:** En caso de conflicto de intereses, el colaborador debe abstenerse de participar en la toma de decisiones.
- **Transparencia:** Se debe ser transparente sobre los conflictos de intereses y las medidas tomadas para gestionarlos.

4.1.3. Conflictos de intereses con otras entidades

Los colaboradores deben evitar situaciones que generen conflicto de intereses e informar cualquier posible conflicto entre el Fondo Nacional del Ahorro S.A. y otras entidades.

4.2. Lineamientos para el otorgamiento de incentivos

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. implementa el sistema de estímulos (plan de bienestar e incentivos) aplicando la normatividad vigente a través de la adopción y ejecución de programas, estrategias y actividades orientadas bajo los componentes del Plan Nacional de Bienestar a partir de la identificación de las necesidades propias de la Sociedad, de sus servidores a nivel individual y familiar, de forma que impacten positivamente su calidad de vida, fortalezcan su sentido de pertenencia y su desempeño.

Así mismo el otorgamiento de incentivos como aportes, contribuciones y/o patrocinios que realice la Sociedad estarán ligados a su actuar corporativo y al cumplimiento de los principios y conductas éticas de este código. El Fondo Nacional del Ahorro S.A., sus administradores, directivos y trabajadores de todos los niveles, NO realizarán entre otras las siguientes conductas:

- Otorgar patrocinios con los que se pretenda, de manera indebida o ilegal, obtener o retener negocios u obtener una ventaja indebida o dar apariencia de legalidad a un acto ilegal o de corrupción.
- Usar los patrocinios como pago o estímulo a servidores públicos o privados o a entidades públicas para que de manera indebida o ilegal favorezcan a la Sociedad.
- Evitar el uso de los patrocinios institucionales como regalos personales para servidores públicos o privados.
- Proponer o aceptar cualquier tipo de atenciones, dinero, dádivas o regalos, que comprometan la actuación del administrador, directivo o trabajador.
- Realizar cadenas de ahorro económico, pirámides y cualquier receptación de dinero de Consumidores Financieros, Proveedores, Contratistas, Trabajadores o servidores del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

4.3. Medidas contractuales

Los contratos de Fondo Nacional del Ahorro S.A. incluyen cláusulas de terminación anticipada en caso de que el contratista sea declarado responsable por el Ente Competente en actos relacionados con actividades ilícitas relacionadas con cualquier acto de corrupción que atente contra la administración pública. Se deben observar las disposiciones anticorrupción y de transparencia de la Ley 1474 de 2011, la Ley 2195 de 2022 y demás normas aplicables.

De igual manera, en los procesos de selección de colaboradores y proveedores, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. adopta medidas para evitar posibles casos de corrupción.

4.4. Acta de compromiso

Los integrantes de la Junta Directiva, la Alta Dirección, colaboradores y proveedores estamos obligados a conocer, prevenir e informar las situaciones en las cuales el interés personal entre en conflicto con las acciones y decisiones propias del cargo que ocupó. Por tanto, no comprometemos a:

- Informar cualquier situación de la cual surja un real, potencial o aparente conflicto de interés. Por eso, nos declaramos impedidos para actuar en un asunto cuando se tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tenga mi cónyuge o compañero permanente, o alguno de mis parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, y/o socios de hecho o de derecho, de acuerdo con lo establecido en el artículo 44 de la Ley 1952 de 2019.
- No abusar de la condición de Directivo, Administrador, colaborador o proveedor del Fondo Nacional del Ahorro S.A., para obtener beneficios para si o para terceros, relacionados con los productos o servicios que se presten.
- Notificar oportunamente, al superior jerárquico, si surge una relación sentimental con un compañero de trabajo que pueda interferir en el ambiente laboral, el cumplimiento objetivo de nuestras funciones o representar un potencial conflicto de interés.
- Con el fin de evitar cualquier situación que pueda involucrar conflicto de intereses, los colaboradores del Fondo Nacional del Ahorro S.A. que nos encontremos en un conflicto de interés o consideremos que podemos encontrarnos en uno, debemos informarlo oportunamente a través de los canales y las instancias dispuestas en la Política de Conflicto de Interés y su respectivo procedimiento.
- Los Directivos, Administradores, colaboradores o proveedores y debemos obrar equitativamente, prestar nuestros servicios contratados sin esperar retribución diferente de la pactada en la relación contractual o laboral, sin considerar beneficios personales o de terceros.
- Tomamos decisiones con base en los lineamientos y normas del Fondo Nacional del Ahorro S.A., de acuerdo con la normatividad vigente, actuando con objetividad e independencia; en ningún caso estarán influidas por factores tales como regalos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para los directivos, colaboradores, proveedores o para miembros de sus familias.

- Mantenemos actualizada la información institucional en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público - SIGEP, y en los demás sistemas de información que se establezcan en la normatividad interna y externa.
- Promovemos la denuncia de conflictos de interés según los parámetros establecidos en la normatividad interna y externa.

5. CAPÍTULO V: DIRECTRICES EN MATERIA DE SARLAFT

Los lineamientos contenidos en el presente documento orientan la construcción de los procedimientos que define por el Fondo Nacional del Ahorro S.A. en función del desarrollo del objeto social dentro del marco legal, incluyendo buenas prácticas comerciales y administración integral del riesgo (SARLAFT, SARO, SARC, SARM, SARL y SIAR).

5.1. Generalidades

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. reconoce la importancia de mantener la integridad del sistema financiero y estamos comprometidos a cumplir con todas las regulaciones y mejores prácticas internacionales en materia de prevención y control del lavado de activos, la financiación del terrorismo y la proliferación de armas de destrucción masiva (LA/FT/FPADM).

5.1.1. Conocimiento del Cliente

Es deber de los funcionarios que vinculan a Consumidores Financieros, proveedores, contratistas, aliados, entre otros terceros, actuar de forma diligente y eficiente para tener un buen conocimiento de estos y contar con la información requerida para su evaluación al momento de su vinculación, así como, con la información actualizada periódicamente de acuerdo con lo establecido en las normas legales y políticas internas.

El conocimiento de los consumidores financieros, proveedores, contratistas, aliados, entre otros terceros, debe partir de un trato respetuoso y profesional permitiendo conocer el origen de fondos y comportamiento transaccional de los mismos, de tal modo que se mitigue el riesgo que la Sociedad pueda ser usada para el desarrollo de actividades ilícitas.

5.1.2. Medidas contractuales

Los contratos de Fondo Nacional del Ahorro S.A. incluyen cláusulas de terminación anticipada en caso de que el contratista sea declarado responsable por el Ente Competente en actos relacionados con actividades ilícitas tales como: lavado de dinero, financiamiento del terrorismo o si fuera incluido en las listas internacionales vinculantes o restrictivas para Colombia

De igual manera, en los procesos de selección de colaboradores y proveedores, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. adopta medidas para evitar posibles casos de lavado de activos y financiación del terrorismo.

5.2. Acta de compromiso

Los miembros de la Junta Directiva, Alta Dirección, colaboradores y proveedores sujetas a este Código se comprometen a estar atentas respecto de cualquier transacción o comportamiento inusual de clientes, contrapartes, proveedores que puedan estar asociados a delitos de Fraude, Corrupción, Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva para reportar inmediatamente a las instancias internas correspondientes. Del mismo modo, es deber de todos conocer y cumplir las políticas y procedimientos referentes al Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).

6. CAPÍTULO VI: DIRECTRICES EN MATERIA DE FRAUDE

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. establece directrices claras y efectivas para prevenir, detectar y responder a cualquier intento de fraude financiero, asegurando la integridad de sus operaciones, protegiendo los activos de los consumidores, de la Sociedad y manteniendo la confianza del público en general.

Objetivos específicos

- Identificar riesgos de fraude realizando monitoreos periódicos a la operación y evaluando los eventos materializados.
- Implementar y mantener controles internos robustos que minimicen las oportunidades de fraude.
- Crear concientización en todos los empleados sobre las políticas antifraude, los riesgos asociados y las medidas preventivas.
- Desarrollar procedimientos claros para la investigación de incidentes de fraude y la toma de acciones correctivas.
- Cooperar con las autoridades competentes o entes regulatorios para los procesos de investigación adelantados por los actos de fraude denunciados.
- Intercambiar mejores prácticas en la prevención del fraude con otras entidades del sector.

La implementación de estos lineamientos contribuirá a crear un entorno financiero más seguro y transparente, donde los riesgos de fraude sean detectados y mitigados de manera eficaz. A través de un enfoque integral que combine monitoreo, controles internos robustos, capacitación constante, procedimientos claros de investigación, cooperación con autoridades y el intercambio de mejores prácticas, se garantizará la protección de los activos de los consumidores y la confianza pública en el sistema financiero.

6.1. Medidas contractuales

Los contratos de Fondo Nacional del Ahorro S.A. incluyen cláusulas de terminación anticipada en caso de que el contratista sea declarado responsable por el Ente Competente en actos relacionados con actividades ilícitas relacionadas con hechos fraudulentos.

De igual manera, en los procesos de selección de colaboradores y proveedores, el Fondo Nacional del Ahorro S.A. adopta medidas para evitar posibles casos de fraude.

7. CAPÍTULO VII: DIRECTRICES EN MATERIA DE CONDUCTA

7.1. Uso de los recursos de la Sociedad

Los recursos del Fondo Nacional del Ahorro S.A., incluyendo información, instalaciones, equipos y tiempo laboral, deben usarse solo para fines laborales. Se prohíbe el uso personal de estos recursos, excepto cuando esté permitido.

7.1.1. Cumplimiento de normas sobre seguridad de la información

Todos los colaboradores, independiente de su modalidad de contratación, y terceros tienen la obligación de cumplir estrictamente las normas, políticas y procedimientos establecidos para la gestión de la seguridad de la información, garantizando su adecuado manejo y protección, el cumplimiento de las normas de seguridad de la información implica que cada funcionario, colaborador, directivo y/o contratista debe:

- Actuar con responsabilidad y diligencia en el acceso, uso, almacenamiento y divulgación de la información de la Sociedad o de sus afiliados.
- Respetar los protocolos de seguridad establecidos, incluyendo el uso de credenciales personales, restricciones de acceso y procedimientos de autenticación.
- Reportar de manera inmediata cualquier incidente de seguridad, vulnerabilidad o irregularidad que pueda comprometer la integridad, confidencialidad o disponibilidad de la información.
- Abstenerse de compartir información clasificada o reservada o credenciales de acceso con personas no autorizadas, tanto dentro como fuera de la Sociedad.

- Participar en las capacitaciones y actividades de sensibilización sobre seguridad de la información, fortaleciendo una cultura organizacional de prevención y control.

7.1.2. Protección de datos personales

Los colaboradores deben proteger los datos personales a los que acceden en el desarrollo de sus funciones, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

7.1.3. Redes sociales

Los colaboradores deben usar las redes sociales de forma responsable, evitando publicar información clasificada o reservada o que pueda dañar la imagen corporativa de la Sociedad, atendiendo los lineamientos definidos en la Política de control de acceso respecto al uso de redes sociales establecida en las Políticas de Seguridad de la información de la Sociedad.

7.1.4. Participación en política

Los colaboradores pueden participar en política a título personal, pero no deben usar su cargo o los recursos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. para fines políticos.

7.2. Relaciones con los grupos de interés

Las relaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A. con sus grupos de interés deben basarse en el respeto, la transparencia y la colaboración.

7.2.1. Consumidores financieros

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. debe brindar un servicio de calidad a sus clientes, con eficiencia, transparencia y respeto.

7.2.2. Proveedores

La selección de proveedores debe ser objetiva y transparente, evitando cualquier conflicto de intereses.

7.2.3. Comunidad

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. debe contribuir al desarrollo de la comunidad donde opera, a través de programas de responsabilidad social.

7.2.4. Gobierno

Las relaciones del Fondo Nacional del Ahorro S.A. con el gobierno deben ser transparentes y respetuosas, evitando cualquier tipo de influencia indebida.

7.2.5. Medios de comunicación

El Fondo Nacional del Ahorro S.A. debe mantener una comunicación transparente y veraz con los medios de comunicación.

7.3. Comportamientos que afectan la imagen de la Sociedad

Los colaboradores deben evitar comportamientos que puedan afectar la imagen del Fondo Nacional del Ahorro S.A., como:

- **Violencia:** Agresiones físicas o verbales dentro y/o fuera de las instalaciones.
- **Acoso:** Acoso laboral o sexual.
- **Discriminación:** Discriminación por cualquier motivo.
- **Consumo de sustancias prohibidas:** Consumo de alcohol o drogas en el lugar de trabajo.
- **Incumplimiento de normas:** Incluye todas las directrices formalizadas al interior de la Sociedad.

8. CAPITULO VIII CANALES DE DENUNCIA

Como Junta Directiva, Alta Dirección, Colaboradores y Proveedores del Fondo Nacional del Ahorro S.A., tenemos el deber y la responsabilidad de informar de buena fe, toda violación real o aparente al presente Código, llevados a cabo por colaboradores, administradores o terceros contratados por la Sociedad.

En el Fondo Nacional del Ahorro S.A., nos comprometemos a crear un entorno de trabajo en el que toda persona se sienta libre de denunciar. Las denuncias que se realicen a través del aplicativo Denuncie Seguro, Buzón de Denuncias, correo electrónico corporativo y externos como canales designados, son diferentes a los dispuestos para la formulación de quejas de los consumidores financieros derivadas de la prestación de servicios o productos, por lo que es posible llevar a cabo quejas o denuncias de forma anónima o no.

Canales Habilitados para realizar denuncias

- **Aplicativo en página web:** Denuncie Seguro
- **Para colaboradores:** Intranet Denuncie Seguro
- **Buzón de Denuncias: A nivel nacional:** 018000112669. **En Bogotá:** (+57) (1) 4201686

- **Correo electrónico:** denuncie@fna.gov.co

8.1. Características del canal de denuncia del Fondo Nacional del Ahorro S.A.

- **Garantía de Confidencialidad:** Preserva la identidad y garantiza la confidencialidad de los datos correspondientes a las personas afectadas por la información suministrada y a la persona que haya puesto los hechos en conocimiento de la Sociedad, con el objetivo de garantizar la seguridad, la integridad del denunciante y prevenir represalias, en caso de tener algún vínculo con el Fondo Nacional del Ahorro S.A.
- **Accesibilidad:** Está disponible para trabajadores del FNA, consumidores financieros, proveedores, clientes y para la ciudadanía en general.
- **Seguridad:** La información aportada por el denunciante será sometida a los protocolos de seguridad de la información implementados por el Fondo Nacional del Ahorro S.A.

8.2. Denuncia Anónima

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., tiene compromiso por crear un entorno de trabajo en el que toda persona se sienta libre de denunciar. Las denuncias que se realicen a través del aplicativo Denuncie Seguro, Buzón de Denuncias, Correo Electrónico corporativos y externos como canales designados, son diferentes a los dispuestos para la formulación de quejas de los consumidores financieros derivadas de la prestación de servicios o productos, por lo que es posible llevar a cabo quejas o denuncias de forma anónima o no.

Quienes presenten quejas o denuncias de forma anónima deben ser conscientes que entre más información y especificidad ofrezcan, se facilita el desarrollo y posible efectividad de la investigación. Si el denunciante decide revelar su identidad, esta, en todo caso, se mantendrá en confidencialidad.

Por confidencialidad se entiende que el nombre del denunciante no será revelado y que los hechos denunciados solo serán dados a conocer a quienes sea estrictamente necesario para poder adelantar la investigación y responder a los hallazgos de esta. En consecuencia, se recibirán y tramitarán las denuncias con diligencia y prontitud, promoviendo su comprobación e impulsando las medidas para su resolución. El resultado de las actuaciones de investigación y análisis será comunicado a las áreas que hayan de aplicar las medidas de mitigación o corrección que corresponda.

8.2.1. Protección al denunciante

Existen disposiciones que incorporan el deber de denunciar. La ley 906 de 2004 establece que: “Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya

comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio. El servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente.

Por su parte, la Ley 1952 de 2019 en el numeral 25, afirma en lo que respecta a los deberes: “Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.”

Fondo Nacional del Ahorro S.A. en garantía de la protección al denunciante y su protección de represalias, ha establecido de forma categórica que para la recepción y tratamiento de las denuncias se puedan generar por conductas en contra de la ética y la integridad, se les garantizará:

- La protección a denunciantes de represalias, garantizando la independencia, transparencia y objetividad de la investigación y decisión de las denuncias realizadas, evitando la intervención de terceros que no se encuentren facultados, así como la búsqueda de la credibilidad, desarrollo y la verdad de los hechos denunciados.
- El desarrollo efectivo de las instancias de decisión de las denuncias, las funciones relacionadas y las demás instancias de control del Fondo Nacional del Ahorro S.A., disponiendo de los recursos y facultades de recabo y acceso a la información suficiente para atender las denuncias.
- La disposición y ejecución de procesos y procedimientos eficientes que permitan el registro, trámite, investigación y decisión efectiva, y de manera oportuna de las denuncias presentadas al Fondo Nacional del Ahorro S.A. por conductas contrarias a la Ética y la Integridad.

Para todos los denunciantes se debe garantizar:

- Protección de la identidad al denunciante.
- Garantía de reserva de la información suministrada por medio de todos los canales de denuncia.
- Suscripción de compromiso de confidencialidad y no divulgación de la información por parte de los colaboradores que hacen parte del ciclo: recepción, registro, tipificación, investigación, gestión de denuncias de presuntos hechos de corrupción, gestión de conflicto de interés, inhabilidades, incompatibilidades. Dicho compromiso también deberá ser suscrito por superiores jerárquicos, gerentes, directores y vicepresidentes.

8.2.1.1. Protección a denunciantes internos del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y colaboradores del ciclo

Se presenta la ley 412 de 1997, en su título III, numeral 8, el cual menciona: “Sistemas para proteger a los funcionarios públicos y ciudadanos particulares que denuncien de buena fe actos de corrupción, incluyendo la protección de su identidad de conformidad con la Constitución y los principios fundamentales del ordenamiento jurídico”, con el objetivo de reducir el riesgo a represalias y brindar garantías a los colaboradores y a la ciudadanía para la interposición de denuncias por presuntos actos de corrupción promoviendo la confianza en la Sociedad y su gestión.

Siendo así, dependiendo del caso particular, se evaluará la procedencia de las siguientes medidas:

- Si se trata de un servidor público, se revisará el caso con la Gerencia Gestión Humana y, de ser necesario, se realizará reubicación del empleo o traslado de área.
- Si se trata de un contratista o proveedor se revisará con la Gerencia Contratación para brindar garantías contractuales. Así mismo, remitir, a la Fiscalía General de la Nación y a la Unidad Nacional de Protección como competentes para evaluar el riesgo e implementar medidas de protección.

8.2.1.2. Actos de Corrupción

Se deben reportar a la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República a través del siguiente enlace:

<http://www.secretariatransparencia.gov.co/observatorio-anticorrupcion/portal-anticorrupcion>

9. CAPITULO IX: AUDITORÍA Y CONTROL

9.1. Objetivo

El objetivo de la auditoría interna del Fondo Nacional del Ahorro S.A. es evaluar y asesorar de manera objetiva e independiente la gestión de los procesos, para el fortalecimiento del Sistema de Gestión y Control Interno, la corrección de desviaciones, el mejoramiento de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, con el propósito de contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la Sociedad y la eficacia y eficiencia de los recursos.

9.2. Áreas de auditoría

Teniendo en cuenta su naturaleza jurídica el Fondo Nacional del Ahorro S.A. puede ser auditado por instancias internas y externas. La auditoría interna, planifica y estructura un plan anual de auditoría para cada vigencia que cubre las áreas y procesos de la entidad de acuerdo con los resultados de la priorización. El plan anual de auditoría es socializado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y aprobado por el Comité de Auditoría en atención a la normatividad vigente.

9.3. Informes de auditoría

Como resultado de las evaluaciones adelantadas, la Oficina de Control Interno genera los respectivos informes de auditoría los cuales son remitidos a los procesos evaluados, la alta dirección y socializados en el Comité de Auditoría y la Junta Directiva cuando corresponda.

9.4. Control interno

El Fondo Nacional del Ahorro S.A., cuenta con un sistema de control interno en atención a las disposiciones establecidas en el artículo 269 de la Constitución Política de Colombia, la Ley 87 de 1993 y demás normas reglamentarias, así como a los lineamientos definidos por la Superintendencia Financiera de Colombia. En atención a estos preceptos la Sociedad cuenta con el manual del sistema de control interno que incluye los principales aspectos del sistema, así como la estructuración y responsabilidades de las líneas de defensa.

9.5. Monitoreo

Como uno de los componentes del Modelo Estándar de Control Interno MECI, el monitoreo hace parte de las actividades propias de los diferentes procesos de la Sociedad y busca realizar seguimiento oportuno al estado de gestión de los riesgos y controles. Este monitoreo se realiza a través de dos tipos: la autoevaluación y evaluación independiente. Parte importante del monitoreo corresponde al seguimiento al cumplimiento de los diferentes planes de acción que realiza la Oficina de Control Interno.

Los procedimientos de las actividades de auditoría y control incluyen:

- Planificar las actividades de auditoría y control, definiendo los objetivos, el alcance y los recursos necesarios.
- Evaluar el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables, así como la efectividad de los controles internos.
- Identificar las áreas de riesgo y las deficiencias en los controles.

- Documentar los hallazgos de la auditoría y el control.
- Formular recomendaciones para mejorar los controles y la gestión de riesgos.
- Realizar seguimiento a la implementación de las recomendaciones.

9.6. Indicadores de Gestión

La Gerencia de Gestión Humana realizará seguimiento y evaluación sobre la adopción del código a partir de los siguientes indicadores:

Nombre	Definición	Fórmula de calculo	Periodicidad de evaluación
Porcentaje de capacitación en materia de ética, integridad y prevención de conflictos de interés.	Nivel de cobertura acumulada de los programas y cursos sobre el tema en materia de ética, e integridad pública y prevención de conflictos de interés, respecto al total de Servidores Públicos de la Sociedad.	$\left(\frac{\text{Total de capacitados}}{\text{Total de trabajadores de la Sociedad}} \right) * 100$	Semestral
Porcentaje de implementación de acciones de difusión.	Porcentaje de eficacia en la implementación difusión en materia de ética e integridad pública y prevención de conflictos de interés, respecto al total de acciones programadas para el año.	$\left(\frac{\text{Número de acciones implementadas}}{\text{Número total de acciones programadas}} \right) * 100$	Semestral
Promedio de denuncia atendidas	Indica el promedio de denuncias atendidas, dentro de los plazos establecidos.	<i>Promedio de denuncias atendidas</i>	Trimestral

10. CAPÍTULO X: SANCIONES

El incumplimiento de los deberes, principios y directrices establecidos en este Código de Integridad por parte de cualquier colaborador, directivo, empleado público o contratista del Fondo Nacional del Ahorro S.A. dará lugar a la aplicación de las sanciones correspondientes, según la gravedad de la falta y de conformidad con el debido proceso. Se aplicarán las medidas disciplinarias contempladas en el Código General Disciplinario, Reglamento Interno de Trabajo, Código Sustantivo del Trabajo, el Estatuto Orgánico del Sistema Financiero y demás normas aplicables, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles o penales a que hubiere lugar. La Sociedad garantiza el derecho de defensa y al debido proceso en todas las instancias.

Cualquier incumplimiento del Código por parte de empleados, directivos, o contratistas, ya sea intencional o por negligencia, podrá ser sancionado por la instancia competente según la normatividad vigente.

10.1. Autoridad Competente

La autoridad competente para imponer las sanciones disciplinarias a los empleados públicos y trabajadores oficiales es la Gerencia de Juzgamiento Disciplinario, para el caso del personal en misión la empresa de servicios temporales en calidad de empleador será el responsable de tomar las medidas que considere a nivel disciplinario y para los contratistas será escalado a la Gerencia de Contratación.

10.2. Procedimiento Disciplinario

La acción disciplinaria se inicia y se adelanta de oficio, por información de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad o por queja formulada por cualquier persona y excepcionalmente por anónimos, se garantizará el debido proceso y el derecho de defensa del colaborador.

Las etapas del proceso disciplinario son:

- Indagación previa
- Investigación disciplinaria
- Cierre de la investigación y evaluación
- Decisión de evaluación
- Juzgamiento
- Fallo (proceden los recursos que establezca la ley)

Por último, debe anotarse que, el proceso puede terminar en cualquier etapa de la actuación, conforme a lo establecido en el artículo 90 del Código General Disciplinario y la indagación atendiendo lo dispuesto en el parágrafo del artículo 208 ibidem.

10.3. Sanciones disciplinarias

En línea con el Código General Disciplinario las sanciones disciplinarias que se podrán imponer son:

- Amonestación
- Multa
- Suspensión
- Suspensión e Inhabilidad especial
- Destitución e Inhabilidad General

10.4. Sanciones Penales

Las conductas que constituyan delito serán denunciadas ante la Fiscalía General de la Nación, de acuerdo con lo establecido en la ley penal.

11. CAPITULO XI: APROBACIÓN, VIGENCIA Y DIVULGACIÓN

Este Código y cualquier modificación posterior, deberá ser aprobada por la Junta Directiva del Fondo Nacional del Ahorro S.A. y entra en vigor a partir de su aprobación y divulgación.

La Gerencia de Gestión Humana coordinará con las áreas que considere pertinentes la divulgación a todos los colaboradores, directivos y grupos de interés de la Sociedad a través de la página web, Intranet y demás mecanismos necesarios así como los programas de capacitación y sensibilización en la materia.