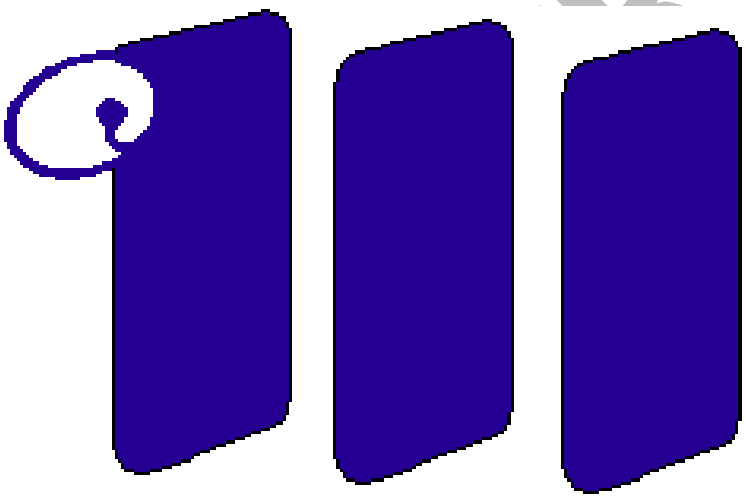
# CLÍNICA LA MILAGROSA S.A.

Puertas Abiertas Para Su Salud



COPIA NO CONTROLADA

# CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA

| | |
|---|---|
| Clínica La Milagrosa S.A.<br>Puertas Abiertas para su Salud | **CLÍNICA LA MILAGROSA S.A.**<br>No. DE DOCUMENTO: **D-GER-001** |
| **CÓDIGO DE ETICA Y CONDUCTA** | |

# ACTUALIZACIONES

| No. | CAMBIO REALIZADO | FECHA DE ACTUALIZACION |
|---|---|---|
| 0 | • Se actualiza el documento bajo estándar ISO 9001:2000 | Noviembre del 2013 |
| 1 | • Primera actualización del documento debido a cambio de la norma ISO 9001:2008. Además se realiza ajuste para dar cumplimiento a la normatividad legal vigente, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y mejores prácticas en materia de buen gobierno | Enero de 2015 |
| 2 | • Se realiza revisión del documento para validación de contenido, en consenso con el dueño del proceso y el personal responsable involucrado se decide mantener la vigencia de este documento hasta la próxima revisión pertinente | Enero de 2017 |
| 3 | • Se realiza revisión del documento para validación de contenido, en consenso con el dueño del proceso y se actualiza bajo estándar ISO 9001:2015. | Enero de 2018 |
| 4 | • Se realiza segunda actualización por cambio total del contenido del documento. | Enero del 2020 |
| 5 | • Se realiza quinta actualización del documento debido a cambio en la estructura y contenido general del documento. | Junio de 2023 |
| 6 | • Se realiza sexta actualización del documento debido a directrices organizacionales cambiando todo el contenido del documento, se realiza separación del código de conducta del código de buen gobierno quedando en este documentos plasmado solo el código de conducta | Diciembre de 2024 |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

COPIA NO CONTROLADA

## CONTENIDO

Presentación ..... 2
I. OBJETIVOS DEL CÓDIGO. ..... 3
II. ALCANCE. ..... 3
1. Compromiso con la Integridad. ..... 4
III. DEFINICIONES. ..... 4
IV. GENERALIDADES ..... 5
1. Reseña Histórica del Grupo Empresarial. ..... 5
2. Sistema de Gestión de la Calidad. ..... 6
3. Normatividad ..... 7
V. MARCO ESTRATÉGICO ..... 7
1. Misión ..... 7
2. Visión ..... 8
3. Principios Éticos ..... 8
4. Valores corporativos ..... 9
VI. PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL. ..... 10
1. Derechos Humanos, Igualdad y Equidad de Género. ..... 10
2. Derechos Laborales. ..... 10
3. Medio Ambiente ..... 11

COPIA NO CONTROLADA

4. Prevención de LA/FT/FPADM o SARLAFT: Sistema de Autocontrol y Gestión del Riesgo Integral de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva ..... 11

5. Prevención de Corrupción, Opacidad, Fraude y la gestión antisoborno -SICOF y Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE ..... 12

VII. PRÁCTICAS DE NEGOCIO. ..... 12

1. Seguridad y Salud en el Trabajo ..... 12

2. Prevención del acoso laboral. ..... 13

3. Uso de los recursos. ..... 13

4. Conflicto de Intereses ..... 14

5. Cumplimiento de la Ley ..... 14

6. Regalos, entretenimiento e invitaciones. ..... 14

VIII. RELACIONAMIENTO. ..... 15

1. Accionistas e Inversionistas. ..... 15

2. Colaboradores ..... 15

3. Clientes. ..... 16

4. Usuarios y/o Pacientes ..... 16

5. Proveedores. ..... 16

6. Comunidad. ..... 17

7. El Estado/ Gobierno. ..... 17

8. Competencia. ..... 17

IX. MANEJO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN ..... 18

COPIA NO CONTROLADA

1. Información Confidencial ..... 18
2. Información al Público ..... 19
3. Reporte de Gestión. ..... 19
4. Medios y Redes Sociales ..... 19

5. Derechos de Autor y Propiedad Intelectual. ..... 20

X. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA ..... 20

1. Línea de Transparencia ..... 20
2. Comité de Ética y Conducta ..... 22
3. Principio de anonimato y no retaliación. ..... 22
4. Aplicación de Sanciones. ..... 22

XI. DIVULGACIÓN ..... 22

XII. ANEXOS ..... 23

COPIA NO CONTROLADA

## PRESENTACIÓN

En Clínica La Milagrosa (en adelante la “Compañía”), se promueven los derechos fundamentales de los seres humanos, enmarcados en una cultura de transparencia, integridad, sentido humano y legalidad.

El presente Código de Ética y Conducta es la guía de comportamiento que deben seguir todos los colaboradores, contratistas, proveedores, clientes, directivos, accionistas y, en general, todos los grupos de interés de la Compañía y de las compañías integrantes del Grupo Empresarial, para el correcto desarrollo de las actividades, basadas en los principios éticos y valores corporativos.

Con el cumplimiento del Código, los principios corporativos, las políticas, manuales y procesos que lo integran, se busca el fortalecimiento continuo de una cultura ética de transparencia, justicia, diligencia, compromiso, respeto y honestidad, que contribuya a la coherencia corporativa y a la gestión de riesgos permitiendo continuar prestado servicios integrales de salud.

Los grupos de interés deben conocer, entender y adherirse a las políticas y lineamientos, a fin de sumarse al gran compromiso de velar por el bien común y el adecuado actuar de las partes en los diferentes vínculos que tengan con la Compañía o cualquier compañía del Grupo Empresarial.

Las situaciones o inquietudes no previstas en este Código serán resueltas por el Comité de Ética y Conducta.

COPIA NO CONTROLADA

## I. OBJETIVOS DEL CÓDIGO.

Los objetivos del Código son los siguientes:

1. Reafirmar los principios, valores, compromisos éticos y directrices de la Compañía en las diferentes situaciones y espacios del entorno laboral, así como la interacción armónica, equitativa y honesta entre los colaboradores, miembros de Junta Directiva, Accionistas, proveedores, clientes, en general todos los grupos de interés y el medio ambiente.
2. Disponer y regular una Línea de Transparencia mediante la cual puedan ser notificado cualquier comportamiento contrario al presente Código, así como las políticas, valores y lineamientos de la Compañía y el Grupo Empresarial.
3. Señalar el régimen y procedimiento sancionatorio frente aquellos que contrarían los dispuesto en el presente Código.

## II. ALCANCE.

Este Código define los lineamientos y guía el comportamiento de los administradores y miembros de junta directiva (“Directores”), colaboradores y accionistas en su relacionamiento con los diferentes grupos interés y describe situaciones generales concernientes a nuestras relaciones con inversionistas, clientes, proveedores, contratistas, apoderados, mandatarios, autoridades, el medio ambiente, la comunidad y con todo ente que interactúa con la Compañía o el Grupo Empresarial, considerando aquellas en las que existe mayor riesgo de un potencial conflicto de intereses.

COPIA NO CONTROLADA

1. **Compromiso con la Integridad.**

En coherencia con la integridad, el presente Código recoge los subsistemas de prevención de riesgo de corrupción, fraude, opacidad, soborno, lavado de activos, financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva, con los cuales se busca gestionar, mitigar y prevenir todas las situaciones que puedan aumentar la materialización de dichos posibles escenarios asociados a estos riesgos.

## III. DEFINICIONES.

- **Grupo Empresarial:** Se entenderá por el Grupo Empresarial bajo la marca "Zentria" del cual hacen parte las siguientes compañías: Avidanti S.A.S., Angiografía de Colombia S.A.S., Diacor Soacha Zona Franca S.A.S., Avidanti Armenia S.A.S., Bienestar IPS S.A.S., Clínica Chía S.A.S., Centro de Cirugía Ambulatoria IPS S.A.S., Oncólogos del Occidente S.A.S. Centro de Cancerología de Boyacá S.A.S., Unión de Cirujanos S.A.S., Sociedad Radio-oncología Boyacá S.A.S., Eve Distribuciones S.A.S., Helpharma S.A.S., Ronelly S.A.S., Organización Clínica General del Norte S.A.S., Clínica la Milagrosa S.A., Blas de Lezo S.A.S., San José Torices S.A.S., Inveclínicas S.A.S., Mediesp S.A.S., Clínica General de Cienaga S.A.S., Laboratorio Clínico Clínica General del Norte S.A.S., Urología Integral del Norte S.A.S., Laboratorio Óptico View S.A.S.
- **Accionistas:** son aquellas personas naturales o jurídicas que han realizado un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero a una sociedad a cambio de acciones o cualquier forma de participación que contemplen las leyes colombianas.
- **Directores:** se entenderá por Directores el representante legal, los miembros de juntas directivas y quienes de acuerdo con los estatutos de cada sociedad ejerzan o detenten funciones de administración.
- **Colaborador:** es el individuo que se obliga a prestar un servicio personal bajo vinculación laboral a la Compañía.

COPIA NO CONTROLADA

- **Proveedor:** se refiere, en el contexto de un negocio o transacción, a cualquier tercero que preste servicios o bienes a la Compañía o al Grupo Empresarial ya sea de naturaleza civil o comercial.
- **Cliente:** es toda persona natural o jurídica con la cual la Compañía establece y mantiene una relación contractual o legal para el suministro de servicios o bienes.
- **Aliado:** unión estratégica entre dos o más organizaciones que se lleva a cabo con el fin de proporcionar beneficios de interés para todas las partes.

## IV. GENERALIDADES

### 1. Reseña Histórica del Grupo Empresarial.

- **2019**
  - Adquisición de la empresa de distribución de medicamentos e insumos médicos Eve Distribuciones S.A.S.
- **2020**
  - Adquisición de Avidanti S.A.S., Grupo Hospitalario, enfocado en brindar servicios de valor agregado en salud, siendo referencia en procedimientos cardiovasculares y de alta complejidad en las regiones en las cuales tiene presencia.
  - Adquisición de Bienestar IPS S.A.S., prestador de atención primaria con más de 65 sedes a nivel nacional.
  - Adquisición de Ronelly S.AS., empresa de distribuidora de insumos y equipamiento médico.
- **2021**
  - Adquisición de Helpharma S.A.S., Empresa enfocada en la gestión integral del riesgo de enfermedades crónicas que integra servicios de atención farmacéutica.

COPIA NO CONTROLADA

- **2022**
  - Adquisición de Clínica Chía S.A.S., empresa encargada de prestar servicios hospitalarios para el municipio de Chía y la sabana de Cundinamarca.
  - Adquisición de Organización Clínica General del Norte S.A.S. San José de Torices S.A.S., Blas de Lezo S.A.S., Clínica General de Ciénaga S.A.S., Inverclinicas S.A.S., Laboratorio Clínico Clínica General del Norte S.A.S., Mediesp S.A.S., Clínica la Milagrosa S.A., Laboratorio Óptico View S.A.S., principal grupo de clínicas situadas en la Costa Caribe.
  - Adquisición de Oncólogos del Occidente S.A.S., Unión de Cirujanos S.A.S. y Centro de Cancerología de Boyacá, principal grupo de clínicas Oncológicas del Eje Cafetero.
- **2023**
  - Apertura de la Diacor Soacha Zona Franca S.A.S.
  - Apertura de Clínica Avidanti Armenia S.A.S.

## 2. Sistema de Gestión de la Calidad.

En la Compañía el compromiso con la calidad se enfoca en la prestación de servicios de salud efectivos, seguros y humanizados; que garanticen la satisfacción y el bienestar de nuestros grupos de interés, a través del cumplimiento de los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo de nuestros procesos, para lo cual contamos con la certificación NTC-ISO 9001: 2015, así como el cumplimiento de lo establecido en la Resolución 3100 de 2019.

Circular Externa 20211700000005-5 DE 2021 del 17 de septiembre de 2021 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, asociados a la estructura y orden de los lineamientos de conducta.

COPIA NO CONTROLADA

Compromiso con el Gobierno Corporativo y la Integridad, en este se reúnen los deberes y responsabilidades de los Proveedores, Colaboradores y demás terceros vinculados con la Compañía frente

### 3. Normatividad

Circular Externa 003 del 24 de mayo 2018 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud en la cual se relacionan las instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales – Código de Ética y Conducta y Buen Gobierno IPS de los grupos C1 y C2, modificada por Circular Externa 007 de 2017 y a su vez, esta modificada por la Circular Externa 2021170000005-5 de 2021.

Circular Externa 009 del 22 de abril de 2016, modificada por la Circular Externa 2021170000005-5 de 2021, emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud

Circular Externa 20211170000004-5 de 2021 emitida por Superintendencia Nacional de Salud.

## V. MARCO ESTRATÉGICO

Nuestros principios y valores corporativos proveen el marco de referencia en la toma de decisiones y se expresan en cada actividad que se desarrolla con los grupos de interés de la Compañía.

### 1. Misión

Somos una institución certificada en sistemas integrados de gestión que brinda servicios de salud de mediana y alta complejidad comprometidos con el bienestar de los usuarios mediante una atención segura y humanizada, promoviendo el desarrollo científico y educativo.

COPIA NO CONTROLADA

## 2. Visión

Ser en el 2025 una IPS líder en atención integral, caracterizada por el fortalecimiento de los pilares de humanización, seguridad del paciente, gestión del riesgo y de la tecnología.

## 3. Principios Éticos

**Integralidad**: ser coherentes con nuestra razón de ser, actuar con rectitud, honestidad, responsabilidad y total transparencia, exigiéndolo a todos los grupos de interés.

**Veracidad:** ser coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores corporativos; así como con el cumplimiento de la normatividad vigente.

**Honestidad:** Actuar de manera honesta, responsable y con apego a los principios éticos, siendo conscientes del impacto de nuestras acciones y decisiones. Somos prudentes en nuestro comportamiento y en el uso de los recursos de la empresa. Somos transparentes y actuamos de forma coherente con nuestros pensamientos, sentimientos y valores; construyendo credibilidad a nivel de las personas, los grupos y la organización.

**Respeto:** El principio de todo es el reconocimiento de la individualidad, de los derechos, obligaciones y necesidades de los demás, generando relaciones armónicas y de confianza. En la Compañía se impulsa el respeto y desarrollo integral del colaborador y su familia, a fin de que tengan acceso a mejores oportunidades, propiciando con ello su crecimiento económico, profesional y social**.**

**Compromiso:** Actuar de manera comprometida, consciente de la importancia de los colaboradores en el desarrollo de la Compañía y el Grupo Empresarial, en una búsqueda constante del bienestar general.

**Diligencia:** Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de con atención, destreza y eficiencia.

**Transparencia:** Las relaciones de la sociedad están basadas en el conocimiento y acceso a la información, dentro de los límites de ley y la reserva empresarial.

COPIA NO CONTROLADA

**Justicia:** Acatar debidamente los derechos de los demás bajo la voluntad de dar a cada uno lo que le corresponde.

## 4. Valores corporativos

- **De personas para personas**

  Creer en el diálogo abierto entre todos los que componen el ecosistema y garantizar que todas las voces sean oídas. De esta manera, crear un vínculo verdadero y comprender cuál es la mejor contribución de cada uno a ampliar nuestro impacto positivo.

- **Mirada a largo plazo**

  Fortalecer el compromiso de un cuidado completo de cada persona y de cada relación. Con una visión clara de la salud que busca ver el todo y planear conexiones para que sean duraderas.

- **ADN innovador**

  Inquietos, ágiles, siempre en movimiento buscando los mejores patrones de calidad en todo lo que hacemos, todos los días. Sin miedo a experimentar lo nuevo o de cambiar para estar en permanente evolución.

- **Sinergias que nos impulsan**

  Integrar está en la esencia de la Compañía. El estar siempre enfocados hacia conectar talentos y unir todos los puntos de la cadena de atención médica: “cuanto más unidos estemos, más valor creamos”.

COPIA NO CONTROLADA

## VI. PRÁCTICAS PARA LA SOSTENIBILIDAD EMPRESARIAL.

La Compañía acoge los principios emanados del Pacto Global, iniciativas de la Organización de Naciones Unidas mediante la **Política de Responsabilidad Social Empresarial,** promoviendo la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas empresariales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción y prevención del lavado de activos, financiación del terrorismo, financiación de armas de destrucción masiva y ética empresarial.

### 1. Derechos Humanos, Igualdad y Equidad de Género.

La Compañía, está comprometida con el respeto de los derechos humanos, en mantener un ambiente de trabajo en el que se reconozcan las diferencias y se valore a las personas sin distinto alguno, no se acepta la vulneración ni afectación en las actividades empresariales de las que se es partícipes.

La Compañía es responsable de mantener un ambiente libre de discriminación. otorgando igualdad de calificación profesional entre mujer y hombre para ocupar los mismos puestos de trabajo o participación en proyectos organizacionales sin preferencias de género o por razones de discapacidad, enfermedad, etnia, condición indígena o tribal, raza, religión, sexo, orientación sexual, opinión política o de otra índole.

De identificarse la realización con dichas prácticas al interior de la Compañía, deberán ser reportadas inmediatamente a través de la línea de transparencia de la Compañía.

### 2. Derechos Laborales.

La Compañía, respeta los derechos laborales, no tolera el trabajo infantil, forzoso o en condiciones que atenten contra la salud y la seguridad del empleado, contratista o asesor. Se respeta la libertad de asociación y se busca por una sana convivencia.

COPIA NO CONTROLADA

Se reconoce la diversidad y como tal la se valora y se respeta. La selección del talento humano se basa en las competencias y méritos de las personas y no en factores que generen diferencias.

### 3. Medio Ambiente

La gestión ambiental para la Compañía es concebida como parte integral de la gestión de los procesos y ha sido establecida en forma consistente con otras políticas del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, con visión de largo plazo que responda a las expectativas de los grupos de interés.

En la Compañía se reconoce y se aplican con los lineamientos de la Gestión Ambiental y con los planes del comité GAGAS (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria).

### 4. Prevención de LA/FT/FPADM o SARLAFT: Sistema De Administración De Riesgo De Lavado De Activos, Financiación Del Terrorismo Y Proliferación De Armas De Destrucción Masiva

El actuar empresarial de la Compañía no tolera prácticas que atenten contra la transparencia, la legalidad y el buen nombre de la Compañía, con relaciones comerciales o interacciones entre personas, empresas e instituciones que puedan involucrar el lavado de activos, financiación del terrorismo, proliferación de armas de destrucción masiva y la financiación de armas de destrucción masiva. Se rechaza el fraude en todas sus modalidades, y en tal sentido no se permiten relaciones mediadas por pagos inapropiados, promesas y ofertas económicas, de empleo u otros beneficios que puedan influenciar una toma de decisión y privilegien intereses particulares.

La Compañía está comprometida a dar cumplimiento a las recomendaciones, procedimientos y políticas contenidas en el **Manual Del Sistema De Administración De**

COPIA NO CONTROLADA

**Riesgo De Lavado De Activos, Financiación Del Terrorismo Y Proliferación De Armas De Destrucción Masiva.**

De identificarse la realización con dichas prácticas al interior de la Compañía, deberán ser reportadas inmediatamente al oficial de cumplimiento y/o la línea de transparencia de la compañía.

### 5. Prevención de Corrupción, Opacidad, Fraude y la gestión antisoborno -SICOF y Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE

En la Compañía se tiene cero tolerancia a la corrupción, opacidad, fraude y al soborno en cualquiera de sus modalidades. En consecuencia, se previene la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente, con la incorporación de metodologías para prevenir, detectar y responder ante las situaciones irregulares mediante el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude, y el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Se conserva la cultura de integridad, ética y transparencia, reportando posibles situaciones de alerta al oficial de cumplimiento y/o la línea de transparencia de la Compañía.

## VII. PRÁCTICAS DE NEGOCIO.

Definir unas reglas de comportamiento claras frente asuntos que impactan la gestión de la Compañía, son necesarias para garantizar la coherencia de las actividades y resultados en todos los niveles de la Compañía.

### 1. Seguridad y Salud en el Trabajo

A través de la Política de la Seguridad y Salud en el Trabajo de la Compañía existe el compromiso en implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), con el ánimo de promover y proteger la salud física y mental, y lograr

COPIA NO CONTROLADA

la integración sociocultural de los colaboradores, contratistas y otras partes interesadas en todas las sedes y lugares de trabajo a nivel nacional.

- Las políticas y programas dan cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, a través de una cultura de autocuidado y protección.
- Se identifica, evalúa, valora y se controlan los riesgos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Se realizan diferentes actividades preventivas y correctivas para responder adecuadamente ante situaciones de emergencia.

## 2. Prevención del acoso laboral.

La Compañía declara su compromiso por el respeto y la dignidad de los colaboradores de la Compañía y las compañías del Grupo, previniendo expresiones y conductas hostiles en las diferentes relaciones laborales, promoviendo el buen trato y un ambiente de trabajo libre de conductas ofensivas.

## 3. Uso de los recursos.

La Compañía es responsable del uso adecuado y eficiente de los recursos, los activos y los bienes tangibles e intangibles asignados para la ejecución de los labores. Se está comprometido a no utilizarlos en beneficio propio y en detrimento de la Compañía.

No se podrán usar los equipos, sistemas o servicios de la Compañía de manera inapropiada o para algún propósito que viole la ley, los procedimientos internos o ponga en riesgo la reputación de la compañía o de terceros.

COPIA NO CONTROLADA

### 4. Conflicto de Intereses.

En la Compañía se prioriza el interés común sobre los intereses particulares. No se compromete la integridad de las acciones por obtener beneficios propios.

Se considera conflicto de interés, todo lo señalado en la Política de Conflicto de Interés y Partes Relacionadas, Anexo a este Código, que se concreta en, aquellas situaciones en las que, los intereses personales y/o de personas vinculadas con el colaborador, podrían influir en el cumplimiento de las funciones o responsabilidades de los Accionistas, Directivos, Colaboradores de la Compañía y/o el Grupo, en beneficio particular o de familiares hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil o amigo personal, afectando los intereses de la Compañía y/o el Grupo Empresarial.

En caso en que se evidencie un posible caso de conflicto de interés entre una persona, ya sea Accionista, Director, Colaborador u otro, con la Compañía o alguna compañía del Grupo Empresarial, deberá ser reportada al Comité de Ética y Conducta y/o a través de la Línea de Transparencia, para que evalué la celebración de cualquier acto y/o contrato, luego de rectificar que existe o no existe, conflicto de interés entre las partes.

### 5. Cumplimiento de la Ley

La Compañía cumple con las leyes de la seguridad social en salud, las políticas internas, el reglamento interno y los contextos en los cuales desarrollamos nuestra actividad empresarial, procurando que aquellos con quienes nos relacionamos igualmente las cumplan. Su violación puede derivar en sanciones y la materialización de riesgos reputacionales o legales que afectan nuestro buen nombre.

### 6. Regalos, entretenimiento e invitaciones.

Entendiendo que los regalos y atenciones pueden generar compromisos o alterar el criterio para la toma de decisiones, en la Compañía se cuenta con una Política de Regalos,

COPIA NO CONTROLADA

entretenimiento e invitaciones por medio de la cual se regula cualquier acto de recibir y/o entregar regalos, donaciones, entretenimientos o invitación, aporte, contribución o ayuda para la investigación.

## VIII. RELACIONAMIENTO.

En la Compañía se buscan relaciones de largo plazo, por lo cual rechazamos interacciones con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que su comportamiento social y empresarial va contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que su nombre se encuentre cuestionado reputacionalmente.

### 1. Accionistas e Inversionistas.

La relación entre los Accionistas y la administración de la Compañía se realiza de acuerdo con los parámetros establecidos en el Código de Buen Gobierno; con el compromiso de suministrar información amplia, pertinente, clara y suficiente que garantice la adecuada toma de decisiones. Así mismo, a establecer canales que faciliten la comunicación permanente y en doble vía.

La Compañía entiende y asume la responsabilidad que ha sido confiada por los accionistas, por lo tanto, se actúa preservando sus intereses, anteponiéndolos sobre intereses particulares.

### 2. Colaboradores.

Las relaciones se basan en los valores organizacionales, lo que permite alcanzar sentido de propósito en una sana y respetuosa convivencia, dentro de un entorno multicultural y heterogéneo. Se otorga un trato digno, cercano y humano a todos los que nos rodean. Utilizamos una comunicación verbal y no verbal apropiada. Se genera espacio de comunicación abierta.

COPIA NO CONTROLADA

### 3. Clientes.

Se responde con calidad y oportunidad a nuestra promesa de valor. La información suministrada es clara, suficiente y verídica, no tomamos decisiones sin el conocimiento necesario. Desarrollamos servicios ajustados a las necesidades y expectativas de los clientes, a partir del análisis y reconocimiento de estas y su relación del contexto.

Dispone de canales que facilitan la comunicación, garantizamos la protección de la información y respetamos los derechos de nuestros clientes.

### 4. Usuarios y/o Pacientes.

Se brinda un trato equitativo y honesto a los usuarios de la Compañía, dentro del marco de la regulación vigente, generando experiencias únicas durante todo el ciclo de atención, mediante un servicio humanizado, ágil, confiable, eficiente y oportuno. El cuidado de pacientes y toda la prestación de los servicios se desarrollan desde la mejor vocación del nuestro equipo humano, profesionales y en el uso eficiente de los recursos disponibles.

### 5. Proveedores.

Con nuestros proveedores todas las negociaciones se dan en el marco de los principios corporativos y cumpliendo con las leyes y regulaciones aplicables a las funciones que ejecutan en desarrollo de su actividad, así como con las políticas y procedimientos internos para la gestión de proveedores que establezca la administración, coherentes con los lineamientos de este Código.

La Compañía, cuenta con Código de Ética y Conducta, un compromiso con la Integridad para Proveedores, así como lineamientos internos para la contratación de proveedores, siendo deber de los Colaboradores y las partes interesadas cumplir con dichas directrices, y abstenerse de contratar en caso de duda.

COPIA NO CONTROLADA

Se reporta cualquier actividad que se lleve a cabo de manera independiente, cuando involucre el nombre de nuestra Compañía y genere una posible situación de conflicto de interés.

### 6. Comunidad.

Mediante los servicios integrales de salud que son brindados a través de la Compañía, son conscientes del impacto de nuestra gestión en la sociedad. Las personas son nuestra razón de ser y para quienes trabajamos, por ello estamos comprometidos con la comunidad a la que servimos, favoreciendo iniciativas de transformación social.

### 7. El Estado/ Gobierno.

En cuanto respecta a las relaciones frente a las autoridades del poder público, en la Compañía se acata y aplican las políticas, normas y actuaciones, por medio de las cuales, se materializa la intervención del Estado y se ejecutan las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se respeta las convicciones políticas y se es imparcial en los procesos electorales del país. No se promueve o exige políticas particulares, por lo tanto, ningún empleado, contratista, asesor o director puede utilizar los medios o espacios corporativos para promover u orientar posturas políticas.

Se cree en la institucionalidad, en el trabajo articulado con el sector público, por eso se comparte conocimiento en aquellos asuntos de relevancia para la competitividad y el desarrollo sostenible.

### 8. Competencia.

Basados en los principios, valores corporativos y dentro de un marco de integridad, la Compañía se abstiene de celebrar acuerdos, arreglos o convenios, ya sea verbales o escritos, con cualquiera de sus competidores, que tengan por objeto o efecto fijar precios, segmentar

COPIA NO CONTROLADA

mercados, restringir la oferta, coordinar posturas en concursos/licitaciones o intercambiar información sensible.

En la Compañía no se tolera prácticas ilegales tales como obtención de información de nuestros competidores que no haya sido publicada oficialmente o que no haya sido autorizada para su entrega, pactos de exclusividad, manipulación de la oferta y publicidad contra los competidores, investigación de mercado sin límites de lealtad y moralidad comercial, por lo que dichas prácticas son sancionadas conforme a lo estipulado en la ley.

## IX. MANEJO Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Toda la información que se maneja al interior de la Compañía debe ser tratada bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, cumpliendo con los lineamientos de la **política de seguridad informática.**

### 1. Información Confidencial

Información Confidencial o Privilegiada está asociada a aquella información propiedad de la Compañía, que no es pública y no está expresamente disponible para terceros.

La información suministrada por pacientes, clientes, empleados, asesores y proveedores se protege siguiendo los más altos estándares de confidencialidad y la normatividad vigente, y sólo se entrega a terceros por requerimientos legales o como parte de la prestación del servicio acordado haciendo extensivas las cláusulas de confidencialidad.

Los empleados y asesores debemos hacer uso adecuado, prudente y reservado de la información, absteniéndonos de su tratamiento indebido, impertinente y no autorizado.

Los sistemas de tecnología se gestionan guardando las mejores prácticas de protección de los datos almacenados y garantizando la calidad de la información.

COPIA NO CONTROLADA

## 2. Información al Público

Reconocemos que todos somos responsables de la información pública y el buen nombre de la Compañía, por lo tanto, ningún empleado, director, contratista o asesor podrá hablar en nombre de ellas, a menos que esté autorizado.

Las publicaciones, artículos o cualquier otro medio de comunicación (virtual o físico) deberá ser autorizado conforme al Manual de comunicaciones Internas y Externa y deberán conservar los lineamientos corporativos en cuanto a la imagen, lenguaje y direccionamiento estratégico.

Nuestra publicidad debe velar por su veracidad, cuidando que no conduzca a interpretaciones erróneas de la promesa de valor de nuestros servicios.

## 3. Reporte de Gestión.

La información correspondiente al desempeño financiero y de prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo de la Compañía se revelará con oportunidad, veracidad y equilibrio pertinente.

## 4. Medios y Redes Sociales

La difusión de información en las redes sociales o creación de sitios en la web a nombre de la Compañía solo se podrá hacer conforme al Manual de comunicaciones internas y externas.

Si algún empleado requiere utilizar las redes sociales con fines asociados a la Compañía, deberán identificarse apropiadamente y contar con previa autorización, siguiendo los siguientes parámetros:

- La publicación debe estar alineada con los principios y valores de la Compañía.
- Debe garantizarse el cumplimiento de los lineamientos sobre el manejo de Información Confidencial y Privilegiada.

COPIA NO CONTROLADA

- No podrán ofrecerse productos o servicios no autorizados por el Grupo, ni crearse falsas expectativas sobre servicios existentes.
- Debe haber respeto en la manera como se expresan las ideas y en ningún caso referirse en términos que violen los lineamientos del Código de Ética y Conducta.

### 5. Derechos de Autor y Propiedad Intelectual.

La gestión del conocimiento y la producción intelectual que se genere en el desarrollo de los negocios respetará las disposiciones corporativas y legales en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. No se permite la utilización de software o herramientas tecnológicas que no cumplan los procesos de licenciamiento legal.

## X. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Todos somos responsables de velar por el cumplimiento del Código de Ética y Conducta, para ello los empleados, asesores, proveedores, contratistas, clientes, accionistas, inversionistas y todos los grupos de interés de la Compañía cuentan con canales que facilitan la denuncia de cualquier situación que atente contra lo enunciado en este documento.

### 1. Línea de Transparencia

La Compañía ofrece la Línea de Transparencia como canal para denunciar situaciones irregulares que se presenten en su interior y que vayan en contra del Código. Herramienta que puede ser usada de manera anónima por cualquiera de nuestros Colaboradores, Accionistas, Directores y en general todos los grupos de interés. Mediante este canal se pueden reportar situaciones como revelación de información confidencial, fraude, conflictos de interés o cualquier otro comportamiento irregular que viole las políticas de la empresa.

COPIA NO CONTROLADA

La Línea de Transparencia es gestionada por una empresa externa para garantizar el anonimato de quien reporta y la confidencialidad de la información.

Los reportes realizados a la línea de transparencia deben ser completos, oportunos y veraces protegiendo siempre a quien reporta de buena fe, y la información registrada por ésta se regirá por los siguientes lineamientos:

**Responsabilidad de Reportar:** Los empleados de la Compañía, tienen la responsabilidad de reportar conductas irregulares que vayan en contra de lo especificado en el Códigos de cada Compañía y que comprende comportamientos como mal uso de recursos, conflicto de interés, revelación de información confidencial, lavado de dinero, situaciones de corrupción, entre otros.

**Buena Fe:** Las personas que reportan a la línea de transparencia se obligan a que actúen de buena fe y que tengan elementos para creer que la información entregada sea verídica y que de indicios de violación a las políticas y regulaciones de la Compañía.

**Reportes Falsos y Maliciosos:** Para cualquier reporte en donde se encuentre que la información suministrada ha sido manipulada para desinformar, o donde se determine que de conocimiento previo se entregue sabiendo que esta es falsa, se tratará el caso como una falta disciplinaria grave de la persona que reporta.

**Confidencialidad:** La identidad de la persona que reporta a la Línea de Transparencia será manejada de forma confidencial en los casos donde el denunciante lo solicite, y las investigaciones se realizarán de una forma discreta para no revelar los detalles de la fuente. Sin embargo, está política de confidencialidad no aplicará para situaciones en las que se determine la existencia de mala fe en el reporte.

**No Retaliación:** Cualquier persona que reporte información de buena fe, no podrá ser víctima de acoso, retaliaciones, o cualquier otra forma de maltrato. En el caso que se incumpla con lo anteriormente citado, la persona que ejerza acciones contra el denunciante será sujeto de investigaciones disciplinarias que pueden llevar hasta la terminación del contrato laboral.

COPIA NO CONTROLADA

### 2. Comité de Ética y Conducta

La Compañía cuenta con un Comité de Ética y Conducta, conformado por un grupo interdisciplinario y conforme las reglas y lineamientos establecidos por la ley y la Compañía.

### 3. Principio de anonimato y no retaliación.

Los Comités de Ética y Conducta mantendrán absoluta reserva sobre la identificación de la persona que suministre la información. Las denuncias pueden hacerse de manera anónima o directamente. En los procesos de investigación la no transparencia en la información, también será considerada como falta a este Código.

### 4. Aplicación de Sanciones.

El incumplimiento por parte de los Colaboradores del Código, ya sea con intencionalidad o con culpa grave, por acción u omisión las faltas o actos impropios están sometidos a las acciones disciplinarias correspondientes de conformidad con las normas legales en materia laboral y contractual, el Reglamento Interno de Trabajo y las demás reglamentaciones internas de cada Compañía.

Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales de responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

## XI. DIVULGACIÓN

La Compañía se compromete con la implementación de mecanismos que garanticen la difusión y socialización permanente de las disposiciones del Código de Ética, Conducta e Integridad a todos los grupos de interés, a través de distintas herramientas pedagógicas tales como elementos multimedia de comunicación, redes sociales internas, formaciones virtuales y presenciales, entre otros.

COPIA NO CONTROLADA

Los destinatarios del presente Código deberán certificar periódicamente el entendimiento y acatamiento de sus lineamientos.

## XII. ANEXOS

- Manual Del Sistema De Administración De Riesgo De Lavado De Activos, Financiación Del Terrorismo Y Proliferación De Armas De Destrucción Masiva (SARLAFTPADM)
- Programa de transparencia y ética empresarial – PTEE.
- Manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF.
- Política para la resolución de conflictos de interés y partes relacionadas.
- Reglamento de comité de ética de la Compañía.
- Política de regalos entretenimiento e invitaciones.
- Política de seguridad informática.
- Política de Responsabilidad Social Empresarial.

| ELABORÓ | REVISO | APROBÓ |
|---|---|---|
| TITO ACEVEDO | DIGNA ARGUELLO | LUZ DEL CARMEN OSPINO |
| Director Científico | Jefe de Desarrollo y Mejoramiento | Gerente |

COPIA NO CONTROLADA