

**CLINICA PALMA REAL S.A.S**

**RESOLUCIÓN No. 001 DEL 29 DE JULIO DE 2014**

**POR MEDIO DE LA CUAL LA JUNTA DIRECTIVA DE CLINICA PALMA REAL  
S.A.S. ESTABLECE EL CÓDIGO DE ÉTICA**

**PREÁMBULO**

Las personas que constituyen la Organización y en representación de ellas la Junta Directiva de la Compañía, en acatamiento de lo preceptuado por el artículo 40, literal h) de la Ley 1122 de 2007 y según la decisión autónoma de fortalecer y soportar su operación institucional a través del establecimiento de un sistema de gestión ética que como componente esencial de la política de calidad y de servicio asegure las óptimas condiciones para el desarrollo institucional y la promoción humana de quienes la conforman, de sus usuarios y relacionados, para contribuir al desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia y el logro de condiciones de justicia y la construcción de capital social, a partir de la responsabilidad propia de la Compañía como prestadora del servicio público de salud, han decidido adoptar y promulgar el siguiente CÓDIGO DE ÉTICA.

Las disposiciones del presente Código se aplican sin perjuicio de la vigencia de las normas de carácter jurídico que regulan la Compañía y determinan el comportamiento de sus colaboradores, en particular de aquellas que señalan el ámbito normativo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de las que rigen la ética de las profesiones comprometidas con el servicio de salud, de las normas que integran el régimen laboral, de las previsiones de los Estatutos sociales, las contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás directrices internas que se adopten al amparo de la legalidad, como el Código de Buen Gobierno y el Manual Antifraude y Anticorrupción de la entidad.

**TÍTULO 1**

**LA ÉTICA EN LA EMPRESA**

La Compañía asume que el desarrollo de su objeto social está condicionado esencialmente por el adecuado desempeño ético de sus colaboradores, usuarios y relacionados.

Entendemos como Ética la cotidiana efectividad de principios y valores, normas y pautas de comportamiento asumidos e interiorizados por todos quienes la integran, para ajustar

sus comportamientos personales y organizacionales a altos estándares morales necesarios para el buen servicio de atención en salud.

La aplicación de los estándares éticos favorece la consolidación de la Compañía como Entidad que acata la legalidad por convicción moral y se constituye en referente de gestión ética, al asumir su responsabilidad en la materia como un compromiso de carácter estratégico.

Ésta Compañía está sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud y se rige por las normas que emite el Gobierno en materia de salud.

## **TÍTULO 2**

### **REFERENTE CORPORATIVO**

La Compañía pertenece al Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, cuya matriz es la Cooperativa Médica del Valle y de Profesionales de Colombia COOMEVA, por lo que se asume que los parámetros éticos, procedimientos e instancias que han sido establecidos por COOMEVA, están integrados al presente Código, así como las normas que en la materia hayan sido dictadas o que se dicten por COOMEVA.

En caso de contradicción entre las normas de los Códigos de Ética de ambas entidades, prevalecerán las del Código de Ética de COOMEVA, sin perjuicio de la normatividad propia del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

## **TÍTULO 3**

### **PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

#### **Misión:**

Ofrecemos servicios de salud a través de una red de prestación nacional e internacional con alta calidad técnica y de servicio, que contribuye a mejorar los resultados en salud de la población y a generar valor sostenible a nuestros grupos de interés.

#### **Visión:**

Ser una red acreditada de Prestación de Servicios de Salud, reconocida por los excelentes resultados en salud y en servicio, líder en Colombia y con presencia Internacional.

#### **Política de calidad:**

Garantizamos y mejoramos continuamente la calidad científica, humana y oportuna de nuestros servicios.

## **TÍTULO 4**

### **PRINCIPIOS ÉTICOS**

Para el cabal cumplimiento de su misión y a partir del reconocimiento de los valores institucionales que apropian los colaboradores de la Compañía, se aplican los siguientes principios básicos de conducta:

**Transparencia:** Actuamos y comunicamos abiertamente ante el Estado a través de sus entes de control, particularmente la Superintendencia Nacional de Salud, informando de nuestras actuaciones frente a los usuarios y frente a la comunidad en general. Ningún interés personal, particular o de grupo puede afectar la decisión y actuación orientada por la misión y los valores de la Compañía.

**Rectitud:** Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Compañía. Todos los colaboradores que toman decisiones con efectos sobre los usuarios y la comunidad en general garantizan su independencia y en el desempeño de sus funciones sólo buscan el cumplimiento de las metas en concordancia con los derechos de nuestros usuarios.

**Responsabilidad:** Reconocemos y nos hacemos cargo de nuestras acciones, actuaciones y omisiones, respondiendo por las mismas, en el cumplimiento de nuestros objetivos institucionales y legales. La salud de nuestros usuarios está por encima de todo interés diferente, asumiendo la responsabilidad social y ética que nos corresponde como operadores del servicio público de salud.

**Equidad:** Tenemos permanente disposición para el cumplimiento de nuestras obligaciones con los usuarios, el Estado y la comunidad en general, otorgando a cada uno lo que le corresponde según sus derechos.

**Compromiso:** Asumimos nuestros compromisos y valores organizacionales, con una filosofía que implica tomar conciencia de la importancia que tiene el cumplir con el desarrollo de nuestro trabajo dentro de los plazos estipulados.

**Humildad:** Procedemos en nuestras actuaciones con nobleza, reconociendo nuestros aciertos y desaciertos, mostrando disposición para corregir o enmendar lo que sea necesario en beneficio de los usuarios y la Compañía.

**Diálogo:** Realizamos esfuerzos para la búsqueda de la verdad y la resolución de los conflictos que se presenten con los diferentes grupos de interés, por medio de métodos auto compositivos en cuanto sea posible.

**Mejoramiento Continuo:** Actuamos en la búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros asociados, usuarios y organización. Nuestros usuarios son parte de la Compañía y servirlos adecuadamente es nuestro principal interés.

**El Respeto:** Reconocemos, exigimos y promovemos el respeto por el ser humano como pilar fundamental de nuestras relaciones comerciales con nuestros grupos de interés.

## **TÍTULO 5**

### **VALORES DE LA ORGANIZACIÓN**

Por formar parte del Grupo Empresarial Coomeva, esta Compañía acoge los valores corporativos de Coomeva Cooperativa su entidad matriz, a saber:

**Solidaridad:** Aportamos y potencializamos esfuerzos y recursos para resolver necesidades y retos comunes, la solidaridad es la que nos lleva a unirnos para crecer juntos y a interesarnos con lo que le pasa a los demás, para lograr una mejor calidad de vida, un mundo más justo y el camino hacia la paz.

**Honestidad:** Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

**Servicio:** Satisfacemos y superamos las expectativas de quienes esperan una respuesta de la empresa, generando un ambiente de tranquilidad, confianza mutua y fidelidad.

**Trabajo en equipo:** Somos un grupo de personas que se necesitan entre sí; actuamos comprometidos con un propósito común y somos mutuamente responsables por los resultados.

**Cumplimiento de compromisos:** Somos conscientes y responsables por el cumplimiento de los resultados esperados; por la satisfacción del afiliado; por el compromiso con el entorno y el desarrollo personal de los colaboradores y de las empresas del grupo.

**Confianza:** Sentimiento de credibilidad construido y generado por la Organización frente a sus afiliados, clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

## **TÍTULO 6**

### **POLÍTICAS Y COMPROMISOS ÉTICOS DE LA ORGANIZACIÓN**

Las políticas y compromisos éticos contemplan las acciones a las que nos comprometemos a través de nuestros Administradores y colaboradores.

#### **Capítulo 1.**

### **PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS COLABORADORES**

#### **A. Colaboradores en General**

Los colaboradores de la Compañía regirán sus decisiones y actuaciones por los siguientes postulados, comprometiéndose a:



## Clínica Palma Real

1. Asumir un comportamiento amable, cálido, oportuno, respetuoso, leal y diligente en el cumplimiento de sus funciones, respetuoso de los deberes frente al Estado y la sociedad.
2. Decidir y actuar en el ámbito de sus funciones y competencias, conociendo y aceptando que con sus comportamientos representan y/o comprometen a la Compañía.
3. Utilizar los bienes que le fueren asignados para el desempeño de sus funciones de manera racional, evitando en particular, su abuso, derroche o desaprovechamiento, observando las normas ambientales y la responsabilidad ética frente a la comunidad.
4. Cumplir los acuerdos y compromisos adquiridos, garantizando una gestión bajo el principio de la equidad tanto para la Compañía, como para los usuarios.
5. Aplicar un trato amable, igualitario y cordial a los usuarios, compañeros de trabajo, accionistas, administradores y en general a toda persona con la cual tenga contacto en cumplimiento de la labor encomendada, absteniéndose en todo momento de ejercer cualquier forma de discriminación, en particular por motivos de raza, nacionalidad, sexo, edad, capacidades diferentes, orientación sexual, opiniones políticas, posturas filosóficas o convicciones religiosas.
6. Atender con responsabilidad sus obligaciones individuales y de familia, asumiendo un compromiso con el mejoramiento continuo y su disposición al servicio, observando su cuidado personal y absteniéndose de comportamientos que lo afecten física o psicológicamente o que dañen su salud.
7. Cumplir la normatividad aplicable al servicio, absteniéndose de cualquier acción u omisión que pueda afectar los intereses de la Compañía e informar sobre cualquier circunstancia que pueda afectar dichos intereses.
8. Realizar todos los comportamientos que estén a su alcance para favorecer el buen clima laboral y el cumplimiento de las metas y estándares de servicio, promoviendo toda conducta o proyecto que contribuya al mejor posicionamiento de la Compañía y a su crecimiento.
9. Abstenerse de ejecutar cualquier comportamiento que produzca un posible o real de conflicto de intereses o de incompatibilidad con la Compañía.
10. Abstenerse de realizar comentarios o emitir conceptos o transmitir información que de alguna manera afecte los intereses de la Compañía, sin perjuicio de hacer uso de los canales adecuados de crítica y formulación de observaciones.
11. Evitar y prevenir casos de acoso laboral y de acoso sexual.

12. Prevenir y remover todo obstáculo o dificultad que afecte el desempeño armónico y articulado de las misiones de áreas, procesos y unidades de la Compañía.
13. Comunicar a sus superiores jerárquicos, o administradores en general cualquier incumplimiento o violación de las obligaciones emanadas de este código.
14. Abstenerse de recibir dádivas, regalos, o privilegios de los usuarios o proveedores, reportando en todo caso al superior el ofrecimiento de dichos privilegios.
15. Actuar con lealtad hacia las empresas que conforman el sector salud del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, preservando su buen nombre y su patrimonio.

## **B. Altos Funcionarios**

Los colaboradores que se identifiquen como Altos Funcionarios de la Compañía <sup>(1)</sup>, asumen en particular y sin perjuicio de los anteriores parámetros, los siguientes compromisos personales e institucionales:

1. Ser ejemplo para los demás colaboradores de la Compañía, en relación con la misión, los valores, los principios y los referentes éticos de la misma.
2. Ser líderes del servicio y la calidad, preservando los intereses de la sociedad.
3. Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución, promoviendo una nueva cultura corporativa en la Compañía, partiendo desde los principios éticos.
4. Construir una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos que puedan presentarse en el día a día de la Compañía.
5. Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la Compañía, es decir, entre administradores, altos funcionarios y en general los colaboradores de la empresa.
6. Administrar o manejar de forma eficiente los recursos, acatando los presupuestos asignados y priorizando las necesidades de nuestros usuarios y la viabilidad de la Compañía.
7. Habilitar espacios para los métodos auto-compositivos, como el arreglo directo, la transacción, la mediación o la conciliación, para la resolución de los conflictos que se presenten entre administradores, accionistas, colaboradores o usuarios en general.

---

<sup>(1)</sup> Son altos funcionarios de la Compañía: El Gerente General y sus suplentes, Gerencias de Áreas, Gerentes Regionales, Directores Nacionales, Directores Regionales, Jefes de Área del orden Nacional y Regional y Coordinadores de Área.

8. Velar por un adecuado clima organizacional que facilite y promueva la promoción personal, garantizando la libre expresión de las opiniones respetuosas de los colaboradores.
9. Asegurar la debida implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de los colaboradores, bajo parámetros de igualdad y razonabilidad.

## **Capítulo 2.**

### **PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA EL SERVICIO DE SALUD**

La prestación de los servicios de salud se ejecutará a partir de los siguientes postulados:

1. Aplicando en toda circunstancia el desarrollo de políticas, normas y comportamientos que aseguren el logro de los resultados esperados, bajo estándares adecuados y esquemas de control, documentación y trazabilidad suficientes.
2. Promoviendo la oportunidad de la respuesta, la integralidad de la orientación y el trato adecuado a los usuarios.
3. Orientando las funciones y procesos a la satisfacción del servicio de salud, reconociendo que la atención al usuario constituye la razón de ser organizacional.
4. Adecuando los procedimientos y actuaciones para garantizar el mejor servicio por medio de un apropiado uso de los recursos humanos, financieros y técnicos, reconociendo que en el sistema de salud deben emplearse de la mejor manera posible los recursos, pues éstos tienden a ser escasos frente a las necesidades crecientes y la extensión de los planes de beneficios.

Los colaboradores aplicarán las siguientes pautas de comportamiento en lo que respecta a la prestación del servicio de salud:

1. Ajustar toda decisión y actuación que comprometa a la Compañía a los parámetros de legalidad aplicables. En caso de duda, consultar al superior o al funcionario competente.
2. Informar y orientar adecuadamente a los usuarios sobre sus derechos y obligaciones con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y sobre sus derechos, coberturas, limitaciones, así como de las exclusiones, cuando aplique, absteniéndose de restringir su autonomía o motivarlos para iniciar acciones y/o procedimientos contra la Compañía y/o contra el Sistema.
3. Abstenerse de participar en decisiones que comprometan su libre criterio, informando a sus superiores frente a situaciones de conflicto de intereses respecto a la concesión de prestaciones o de la prestación del servicio para los usuarios y evitando actuar en situaciones en que se presenten dichas circunstancias.

4. Reconocer y respetar la libertad de elección y de movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud, que asiste a los usuarios.

### **Capítulo 3.**

#### **PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS USUARIOS**

Los usuarios se entienden parte esencial de la Compañía, como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sujetos de su servicio.

La Compañía adelantará todas las acciones que estime conducentes para brindar una adecuada información a los usuarios del servicio, así como para prevenir y superar los conflictos y para garantizar la fidelización y permanencia, mediante servicios de Salud de calidad y con oportunidad.

**a. Derechos:** Los usuarios tienen derecho a:

- Ejercer las atribuciones, acciones y derechos que les reconoce la normatividad aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Solicitar la información que requieran y que esté relacionada con ellos, excepto aquella que esté amparada en reserva de ley.
- Denunciar comportamientos irregulares de los colaboradores de la Compañía.
- Formular observaciones respetuosas para el buen servicio.
- Obtener respuesta oportuna y cabal a sus peticiones en el marco de ley.
- Exigir niveles de calidad y oportunidad en la prestación del servicio de atención médica y de medicamentos.

**b. Obligaciones.** Los usuarios tienen las siguientes obligaciones:

- Respetar el ordenamiento jurídico aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ser respetuosos en sus actuaciones, peticiones, reclamos y formulación de sugerencias.
- Abstenerse de realizar comportamientos desleales con la Compañía o en violación al ordenamiento jurídico del Sistema General Seguridad Social en Salud.
- Abstenerse de desacreditar el nombre de la Compañía o de transmitir informaciones no verídicas o de afectar los intereses de la misma, sin perjuicio del adecuado uso de las acciones y procedimientos de ley.



- Hacer uso debido de los canales de participación que prevé el ordenamiento jurídico de salud.
- Concurrir en defensa de los intereses de la Compañía, denunciando los casos que conozcan en los que se aprecie alguna afectación a ellos.
- Velar por el buen uso de los recursos de la Compañía y contribuir a la buena marcha de los servicios de salud, con una adecuada y proporcional demanda de servicios, con la puntualidad en las citas, con el cumplimiento de las prescripciones médicas y de atención y en general, con un comportamiento leal frente al Sistema y la Compañía.

#### **Capítulo 4.**

#### **PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS ACTORES EXTERNOS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL**

Los terceros <sup>(2)</sup> que de alguna forma interactúen con la Compañía aplicarán las siguientes pautas de conducta:

- Conocer y someterse a la plataforma estratégica de la Compañía, así como ajustar su comportamiento a los parámetros del presente Código y a las políticas, normas y manuales. Los terceros que celebren contratos o acuerdos con la Compañía deberán declarar su adhesión a los parámetros del presente Código de Ética.
- Abstenerse de otorgar privilegios, regalos o dádivas a los colaboradores de la Compañía. Lo anterior sin perjuicio de las acciones necesarias en orden a conocer los servicios ofrecidos por los terceros o circunstancias especiales que impliquen la aceptación de invitaciones o reconocimientos, los cuales serán reportados a las instancias competentes.
- Abstenerse de ofrecer o ejecutar acciones que tengan por finalidad condicionar la actuación de los colaboradores, tales como comprometer recursos, realizar proyectos, vincular personal que tenga que ver con los colaboradores o con los miembros de su núcleo familiar o con personas cercanas a ellas que puedan determinar un comportamiento en dichos colaboradores o afectar de alguna forma su autonomía para resolver y actuar según los intereses de la Compañía.
- Abstenerse de afectar los intereses de la Compañía, en particular de realizar comportamientos que impacten su buen nombre, sin perjuicio del uso de acciones y procedimientos reconocidos por el ordenamiento jurídico.
- Informar toda circunstancia que llegue a su conocimiento, que no esté amparada en reserva legal, y que afecte de alguna manera la marcha institucional o que

---

<sup>(2)</sup> Se entiende por Terceros: Los proveedores, los prestadores, los contratistas, la comunidad en general.

razonablemente deba ser conocida por la Compañía para el cumplimiento de su objeto social.

- Suscribir en lo pertinente acuerdos de gestión ética o pactos para prevenir prácticas de soborno o corrupción y establecer los mecanismos que estimen conducentes para hacer seguimiento al cumplimiento de dichos acuerdos.

De igual forma, la Compañía adquiere los siguientes compromisos con los terceros:

- Dar estricta aplicación a los conceptos éticos plasmados en el presente documento y cabal cumplimiento a las inhabilidades e incompatibilidades plasmadas en el Código de Buen Gobierno, para evitar el tráfico de influencias y los conflictos de interés.
- Elegir las propuestas para la adquisición de bienes y servicios teniendo en cuenta criterios objetivos, justos y equitativos bajo estrictos parámetros de transparencia, economía, eficacia y eficiencia.
- Implementar estrategias que permitan reducir, reciclar y reutilizar materiales generados en los procesos adelantados por la Compañía.
- Establecer canales de comunicación que hagan accesible la información no financiera para toda la comunidad en general que quiera conocer de las políticas éticas, el Código de Buen Gobierno y valores corporativos de la Compañía. De la misma manera se divulgarán las decisiones que afecten a la comunidad recogiendo las sugerencias de los ciudadanos.
- Cumplir y desarrollar su objeto social generando bienestar a la comunidad, apoyando la cultura, con una conciencia ambiental y con responsabilidad social empresarial, para generar crecimiento económico en el país.

## **Capítulo 5.**

### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA LA ACTUACIÓN Y RELACIÓN FRENTE AL ESTADO Y SUS AUTORIDADES**

La Compañía asume y acata la aplicación de 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.

En cuanto respecta a las relaciones de la Compañía y sus colaboradores frente a las autoridades públicas de las distintas ramas del poder público se aplicarán en particular, las siguientes pautas de comportamiento:

- Aplicar los principios éticos y políticas de este Código en las relaciones con las instituciones públicas del Estado, observando siempre respeto y un trato adecuado.

- Abstenerse de ejercer toda forma de presión, condicionamiento o práctica inadecuada que pretenda obtener algún comportamiento, legal o ilegal, de una autoridad pública.
- Rechazar e informar a las instancias correspondientes, toda insinuación, sugerencia o presión que realicen servidores públicos y que tenga por finalidad obtener un provecho o resultado inadecuado.
- Denunciar ante las instancias competentes todos los comportamientos que violen el ordenamiento jurídico, como también reportar aquellos que se consideren razonablemente inadecuados.
- Abstenerse de otorgar prerrogativas aun cuando no se persigan conductas o finalidades específicas con dichos comportamientos.
- Acatar las decisiones públicas que sean adoptadas en relación con la Compañía y con su operación, en los términos y bajo las exigencias que se determinen, sin perjuicio de los recursos a que haya lugar.

#### **Capítulo 6.**

#### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA ACCIONISTAS Y RELACIONADOS CON EL GRUPO CORPORATIVO**

Los accionistas y las sociedades relacionadas con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, deberán observar los parámetros de conducta que a continuación se describen, correspondiendo a la Compañía velar por su acatamiento:

- Abstenerse de requerir o demandar tratamientos de privilegio y en particular, de solicitar tratamiento especial para usuarios o terceros relacionados con la Compañía.
- Denunciar o reportar toda circunstancia que de alguna manera afecte a la Compañía o que deba ser conocida por ésta para el desarrollo de su objeto social.
- Abstenerse de realizar todo comportamiento que de alguna manera afecte el buen nombre de la Compañía.

La Compañía aplicará las siguientes pautas de conducta respecto de los accionistas y las sociedades relacionadas con el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva:

- Aplicar un trato igualitario a los accionistas y miembros de empresas del Grupo, sin diferencias respecto del trato a los usuarios en lo que corresponde a procesos y procedimientos administrativos en especial en los procesos de selección y contratación, sin perjuicio de la aplicación de las inhabilidades e incompatibilidades que puedan incurrir.

## Capítulo 7.

### **PARÁMETROS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS FRENTE A LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD Y/O PROFESIONALES DE LA SALUD**

La Compañía se compromete a estructurar y mantener una adecuada red de servicios, para la prestación de las atenciones en salud, en los términos de la normatividad aplicable.

Los principios del relacionamiento con instituciones prestadoras de servicios de salud y/o con los profesionales de la salud son los siguientes:

- a. **Respeto y confianza:** Se reconoce el ámbito de autonomía propia de la prestación del servicio de salud, respetando las determinaciones que adopten los prestadores, al amparo de los requerimientos y estándares técnicos aplicables al caso.
- b. **Selección objetiva:** Se garantiza la aplicación estricta de la política de contratación a través de la ejecución de parámetros de escogencia basados en la objetividad para la mejor prestación del servicio de salud para el usuario
- c. **Profesionalismo y Criterio Técnico:** Se exige con rigurosidad y con criterio de igualdad a todos los prestadores de servicios de salud, parámetros de servicio, calidad y gestión ética que los acrediten con altos niveles de profesionalismo y responsabilidad frente al desempeño de sus roles en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- d. **Seguimiento y control:** En caso de contar con redes de prestación de servicios, se aplicarán a todos los profesionales e instituciones que las integren estándares de medición y seguimiento que aseguren el adecuado control, en cumplimiento del cometido legal de administrar el servicio público de salud.

En particular el relacionamiento entre la Compañía y los colaboradores con los prestadores de servicios de salud y profesionales de la salud en general, se regirá por las siguientes pautas de comportamiento:

- Abstenerse de entablar relaciones de cualquier naturaleza con los prestadores y con las personas que los dirigen en caso de ser instituciones, que puedan afectar de alguna forma la autonomía funcional de cada ente, o decidir y actuar en armonía con los intereses de la Compañía.
- Abstenerse de recibir dádivas, regalos, distinciones o similares que sean ofrecidos por los prestadores de servicios de salud, laboratorios y empresas farmacéuticas, en tanto no tengan el carácter de distinciones honoríficas o de carácter científico y/o académico.
- Informar a su superior o en su defecto al Comité de Ética de la Compañía cuando se reciban invitaciones a actividades que tengan que ver con el servicio de salud, para que se estudie su viabilidad.

- Dar un tratamiento equilibrado y proporcional a los diferentes prestadores, absteniéndose de aplicar criterios de preferencia, discriminación, insinuación, presión o manejo que tienda a beneficiar o a afectar a los prestadores de servicios de salud, diferentes a los criterios generales que resulten de la aplicación de la política de calidad y auditoría.
- Aplicar sin excepción, para la selección de prestadores del servicio de salud, su contratación, definición de responsabilidades, terminación o modificación de contratos y demás aspectos relacionados, criterios objetivos según el manual de contratación y demás políticas y disposiciones correspondientes.
- Realizar seguimiento y formular acciones de mejora a las actuaciones médicas adelantadas por los prestadores, teniendo en cuenta que la responsabilidad por la actuación médica corresponderá al prestador.
- Los prestadores de servicios de salud aplicarán las normas que correspondan y comprometerán su responsabilidad médica y asistencial en la atención de los usuarios.

Los prestadores de servicios de salud y profesionales de la salud en general, se regirán por las siguientes pautas de comportamiento:

- Ordenar y practicar las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se requieran para el adecuado y necesario manejo del paciente, absteniéndose de ejecutar conductas innecesarias o sin el adecuado soporte científico.
- Dar aplicación a su obligación de obtener el consentimiento informado del paciente en relación con los afiliados o usuarios de la Compañía, cuando aplique.
- Hacer uso adecuado de las bases de datos que les proporcione la Compañía, evitando acciones que constituyan competencia desleal o aprovechamiento comercial, en detrimento de la Compañía, de los afiliados, usuarios o beneficiarios de los servicios.
- Suscribir con la Compañía acuerdos de servicio y compromisos de gestión ética, respecto de los cuales se hará seguimiento continuo para su evaluación y mejora.

## **Capítulo 8.**

### **PARÁMETROS DE CONDUCTA FRENTE AL SECTOR DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD Y SUS EMPRESAS**

La Compañía en relación con las Empresas Aseguradoras de Salud fundamenta su comportamiento en los siguientes principios:

- Respetar a las Entidades Aseguradoras.
- Ofrecer y garantizar servicios de salud a partir del acatamiento a la ley y conforme a las coberturas a que tenga derecho el usuario.

- Solidarizarse con las aspiraciones razonables y fundadas que surjan para el mejoramiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.
- Participar adecuada y activamente en el gremio de la salud.

## **Capítulo 9.**

### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN:**

La administración de la Compañía se regirá por las disposiciones de ley, por las normas contenidas en el Código de Buen Gobierno de la Compañía y se ajustará a las buenas prácticas aplicables al caso.

Las políticas y normas de administración, así como las actuaciones de tal carácter, asumirán que su razón de ser consiste en prestar el adecuado soporte que demandan las actividades a cargo de la Compañía, por lo que las áreas y procesos administrativos enfocarán sus esfuerzos a la realización de los cometidos misionales.

Los Altos Funcionarios y los colaboradores con capacidad de decisión asumirán las responsabilidades propias de los administradores.

Igualmente todos los colaboradores de la Compañía se declaran responsables de contribuir al adecuado manejo administrativo de la misma.

En la ejecución de los procesos administrativos se observarán en particular los siguientes principios:

- a. **Transparencia:** Todos los procesos de administración estarán abiertos al escrutinio de las instancias competentes y en general, de los interesados. Ningún proceso será oculto o de trámite privado.
- b. **Probidad:** La administración se realizará en forma correcta, ajustada a las normas legales vigentes y a los postulados éticos de la Compañía.
- c. **Ahorro:** La Compañía propenderá por hacer uso eficiente de los recursos, racionalizando los costos y estableciendo las prioridades que demande el servicio de la salud.
- d. **Sencillez:** La aplicación de recursos de la Compañía se realizará promoviendo en toda circunstancia, la adecuada utilización de los insumos necesarios.
- e. **Independencia:** Los procesos y responsables del manejo de la administración adelantarán su misión en forma independiente, sin condicionamientos o exigencias diversas a las del servicio.
- f. **Especialidad:** Los procesos y responsables del manejo de la administración comprometerán los conocimientos, la experiencia y las mejores prácticas que

resulten aplicables a la Compañía, con aplicación de altos estándares de profesionalismo y dedicación.

En lo que respecta al manejo administrativo de la Compañía, se aplicarán las siguientes pautas de conducta:

- La gestión por la buena administración es responsabilidad de todos los colaboradores, bajo la orientación de los líderes del proceso.
- La gestión administrativa se realiza con el más elevado cuidado, aplicando la misma dedicación de los administradores en la gerencia de sus propios negocios y respecto de los colaboradores, el mismo empeño que dedican a los asuntos personales.
- Todos los colaboradores de la Compañía están obligados a reportar a sus superiores las circunstancias que de alguna manera afectan la adecuada administración de la misma.
- Los criterios de administración y uso de recursos no se sobrepondrán a las decisiones de carácter médico y de servicio debido a los usuarios.

#### **Capítulo 10.**

#### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO USO DE LOS BIENES.**

Los colaboradores de la Compañía se comprometen a:

- Dar un uso adecuado, diligente y cuidadoso a los bienes de la Compañía, tal como el que darían a sus propios bienes.
- Reportar oportunamente toda circunstancia que coloque en riesgo los bienes de la Compañía.
- Usar los bienes de la Compañía para el cumplimiento de las funciones a su cargo y no para fines distintos.
- Evitar toda circunstancia que pueda colocar en riesgo los bienes de la Compañía.
- Proponer a las instancias que corresponda medidas que coadyuven a la mejor administración de los bienes de la Compañía.

#### **Capítulo 11.**

#### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Los colaboradores, prestadores, proveedores y accionistas, respetarán las condiciones de confidencialidad y secreto industrial aplicables al manejo de la información de la misma, especialmente de acuerdo a los siguientes parámetros de conducta:

- Reconocer que los desarrollos de conocimiento ejecutados por los colaboradores de la Compañía le pertenecen a ésta, de conformidad con las normas legales y contractuales.
- Abstenerse de suministrar, facilitar o permitir el inadecuado uso de información de la Compañía por otras personas u organizaciones.
- Abstenerse de obtener información de forma ilegal o inadecuada, especialmente en relación con otras entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Garantizar el derecho de información a los afiliados y usuarios, en particular mediante la respuesta cabal y oportuna a sus requerimientos.
- Garantizar la aplicación de las disposiciones referentes al consentimiento informado que deben expresar los usuarios del servicio, directamente cuando corresponda o respecto a las instituciones prestadoras.
- Aplicar las medidas que sean del caso para mantener la reserva y confidencialidad de la información.

#### **Capítulo 12.**

#### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON EL MEDIO AMBIENTE**

La Compañía asume las siguientes pautas mínimas de comportamiento en cuanto a la adecuada y sustentable gestión ambiental a su cargo y bajo responsabilidad de sus colaboradores:

- Ejecutar en todos los procesos de la Compañía un adecuado programa de ahorro de energía y de elementos perecederos.
- Desarrollar las acciones que procedan en cuanto al uso de materiales reciclables.
- Aplicar las mejores prácticas en cuanto corresponda al procesamiento de desechos o material residual.
- Adoptar y aplicar una política para el buen manejo de desechos tóxicos o material quirúrgico o de elementos orgánicos.
- Aplicar políticas de gestión ambiental, definir responsabilidades y esquemas de control y seguimiento a su aplicación, dentro de la planeación estratégica de la Compañía.

#### **Capítulo 13.**

#### **PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON LA COMPETENCIA**

- Aplicar los postulados de la libre concurrencia en que se funda el Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia.



- Respetar los postulados de la libre competencia en el Sistema, evitando en todo momento conductas de competencia desleal y prácticas comerciales restrictivas.
- Acatar y respetar los postulados que sobre el tema se incluyan en el Código de Buen Gobierno de la Compañía, así como en las normas legales que regulan la materia.

#### **Capítulo 14.**

#### **PARÁMETROS DE ÉTICA MÉDICA**

El personal médico y asistencial de la Compañía así como aquel que a su nombre preste servicios de salud a los afiliados o usuarios, aplicará en el desempeño de su misión los parámetros éticos que corresponden a sus respectivas profesiones, asegurando en todo caso el rigor científico, académico y experiencial que su desempeño les impone, teniendo en cuenta los siguientes parámetros:

- Recurrir a la experticia y concepto de las instancias de ética que cada profesión tenga establecidas, en caso de controversia sobre la ejecución de las actividades a su cargo, sin perjuicio del reporte que se realice ante el Comité de Ética de la Compañía.
- Reportar por parte del personal médico y asistencial ante el Comité de Ética de la Compañía, con copia a su superior jerárquico, en caso de suscitarse conflicto por razones de conciencia, para que aquel o éste provean lo correspondiente. De igual manera, las instituciones prestadoras de servicios de salud reportarán los casos de conflicto que por esta materia pudieren presentarse en relación con la Compañía.
- Establecer el Comité de Ética Hospitalaria, cuando las normas que regulan la actividad de la prestación en salud así lo exijan.

#### **TÍTULO 7**

#### **PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Compañía acoge los diez principios emanados del Pacto Global, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas cuyo propósito es promover la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas corporativas de las empresas, buscando promover una mayor Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que se enumeran a continuación:

#### **DERECHOS HUMANOS**

***Principio 1:*** *Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.*

La Compañía se compromete con el respeto y el cumplimiento de los derechos humanos, tanto en los lugares de trabajo, como en todas sus esferas de influencia, de la siguiente manera:

**En los lugares de trabajo** garantizando:

- Condiciones de trabajo seguras y saludables.
- La libertad de asociación.
- La no discriminación en los procesos de selección de personal.
- No emplear, directa o indirectamente, mano de obra forzosa o infantil.
- El acceso básico a la salud, la educación y la vivienda a los trabajadores y sus familias.

**En la Comunidad**

- Evitando el desplazamiento forzoso de individuos, grupos o comunidades.
- Trabajando para proteger el modo de vida económico de las comunidades locales.

***Principio 2:*** *Las empresas deben asegurarse de no ser cómplices de la vulneración a los derechos humanos.*

La Compañía está comprometida con la protección de los Derechos Humanos, no sólo con sus colaboradores, sino también con todas las personas que integran sus grupos de interés, como resultado de lo anterior la Compañía realizará en lo posible:

- Valoraciones de la situación de los derechos humanos en los lugares donde desarrolla su objeto social -o tiene intención de desarrollarlo-. De esta forma, ha podido identificar el riesgo potencial de verse implicada en la vulneración de derechos humanos fundamentales.
- Políticas explícitas para la defensa de los derechos humanos de los trabajadores.
- Políticas que garantizan que los cuerpos de seguridad privada no cometen violaciones de los derechos humanos.
- Participaciones activas con las organizaciones defensoras de los derechos humanos y en actividades sociales.

**ESTÁNDARES LABORALES**

***Principio 3:*** *Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva;*

La Compañía reconoce que la dinámica resultante de la libertad de asociación de los trabajadores puede mejorar la productividad, los ingresos y los beneficios de todos los implicados. A su vez reconoce la importancia de recurrir al diálogo y a la negociación para lograr participación activa de los colaboradores en las actividades diarias de la Compañía.

**Principio 4:** *Las empresas deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.*

La Compañía admite que el trabajo es ofrecido libremente y los colaboradores tienen libertad para marcharse, terminando su contrato de trabajo, siguiendo las normas laborales establecidas y en general comprometiéndose a:

- Ofrecer a todos los colaboradores contratos de trabajo en los que se establezcan cláusulas y condiciones para la prestación del servicio y donde conste la libertad de rescisión del contrato en cualquier momento.
- Garantizar que en ninguna de las inversiones en las que participe se presenten situaciones de trabajo forzoso o que no se produzca al interior de los aliados comerciales que seleccione.
- Apoyar y ayudar a diseñar programas educativos, desarrollar la orientación de la formación profesional a los colaboradores.

**Principio 5:** *Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil;*

La Compañía tiene plena conciencia de que el trabajo infantil priva a la sociedad de la oportunidad de desarrollar buenos recursos humanos para el mercado de trabajo moderno y que el trabajo infantil produce consecuencias debilitantes que dejan huella en la persona. El trabajo infantil priva a los niños de su infancia y de su dignidad.

En consecuencia la Compañía adopta medidas para la protección efectiva de la niñez y para evitar a toda costa el trabajo infantil, estas medidas incluyen:

- Cumplir las recomendaciones sobre edades mínimas para la vinculación laboral de la legislación y cuando la ley nacional resultare insuficiente, tener en cuenta la normativa internacional al respecto.
- Utilizar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad en los procesos de contratación.
- No contratar con proveedores y otros aliados empresariales que tengan prácticas de empleo infantil.

**Principio 6:** *Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.*

La Compañía rechaza cualquier distinción, exclusión o preferencia que produzca el rechazo o la desigualdad en las oportunidades o en el trato de solicitudes de empleo realizada por razón de discapacidad física o mental, etnia, sexo, religión, opiniones políticas, nacionalidad de origen o extracción social.

Las distinciones realizadas estrictamente en función de las exigencias inherentes al trabajo ofertado, no se consideran discriminatorias.

Para la prevención de toda forma de discriminación en la escogencia de nuevos colaboradores la Compañía se compromete a:

- El establecimiento de políticas y procedimientos justos para la contratación, asignación de puestos, formación y promoción del personal de todos los niveles.
- Mantener políticas transparentes aplicables a los procedimientos de contratación para conseguir igualdad de oportunidades a los aspirantes.
- Estudiar acuciosamente con el fin de valorar si una distinción o exigencia en particular es un requisito inherente a un puesto de trabajo y evitar que los requisitos exigidos para determinados cargos, presenten sistemáticas desventajas para determinados grupos.
- Mantener actualizados los archivos sobre contratación, formación y promoción que faciliten la transparencia en la igualdad de oportunidades para el empleo.
- Concienciar a todos los colaboradores de la Compañía sobre la atención especial a personas con algún tipo de discapacidad y acondicionar razonablemente el entorno físico para asegurar la salud y la seguridad de los colaboradores, usuarios y cualquier persona con discapacidades que visite las instalaciones físicas de la Compañía.

## **MEDIO AMBIENTE**

***Principio 7:*** Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente;

La Compañía cuenta con una conciencia social, enfocada hacia la protección de los recursos naturales, por ello implementará en lo posible políticas éticas en el cuidado del medio ambiente.

***Principio 8:*** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental;

La Compañía es plenamente consciente del daño que la humanidad está produciendo a los ecosistemas naturales, de la amenazada capacidad del planeta para sostener la vida en el futuro y la limitada capacidad de nuestro planeta para sostener el desarrollo económico y social a largo plazo. Es por ello que la Compañía promueve la práctica

empresarial medioambientalmente responsable e implementará en lo posible iniciativas tales como:

- Buscar la mayor productividad de recursos, para evitar el desperdicio de los mismos, causando daños al medio ambiente.
- Buscar tecnología de punta que sea compatible con políticas de protección ambiental, con bajo consumo de combustibles o materiales producto de la explotación de recursos naturales no renovables.
- Realizar un adecuado manejo de recursos naturales y del manejo de basuras, implementando políticas de reciclaje.

**Principio 9:** *Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.*

La Compañía propende por la adquisición de tecnologías más limpias, cuya función sea facilitar un beneficio en observancia con un medio ambiente sano, por ello en lo posible:

- Implementará políticas sobre el uso de tecnologías limpias.
- Difundirá la información disponible entre los individuos o grupos de interés para ilustrar el comportamiento medioambiental y los beneficios que se obtienen utilizando tecnologías limpias.
- Revisará los criterios de inversión, prefiriendo ofertas de servicios de proveedores y contratistas que garanticen un mínimo de criterios de protección medioambiental.

## **ANTICORRUPCIÓN**

**Principio 10:** *Las empresa deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

La Compañía implementará un Código Antifraude y Anticorrupción, por medio del cual establezca principios, políticas y pautas de comportamiento que prevengan y mitiguen riesgos de eventos asociados a dichas prácticas.

## **TÍTULO 8 CONFLICTOS DE INTERÉS**

Se entiende por conflicto de interés, las situaciones en virtud de las cuales un colaborador de la Compañía, que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la Compañía o el de su interés propio, el de su familia o el de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se beneficiaría patrimonial o extra-patrimonialmente, para sí, para su familia o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario, para obtener así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

A continuación se enumera a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de interés:

- Las decisiones sobre inversiones de la Compañía, cuando la persona que las adopta es representante legal, alto funcionario, directivo, administrador, socio o accionista de la entidad receptora de la inversión.
- La adquisición, venta o contratación por parte de la Compañía de activos fijos a administradores, ejecutivos o colaboradores de la empresa, que participen en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o parientes hasta dentro del tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad y único civil de aquellos. En todo caso, existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones diferentes a las del mercado y en perjuicio de la Compañía.
- La adquisición o contratación por parte de la Compañía, de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un dirigente, administrador o colaborador de la Compañía que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o pariente hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio o accionista.
- En general, toda operación que se realice en condiciones menos favorables que las del mercado por el respectivo dirigente, administrador o colaborador, que contenga los elementos de la definición de conflicto de interés, establecidas en este Código y de conformidad con los parámetros señalados en el Código de Ética Corporativo.

Lo aquí previsto no aplica para las inversiones entre El Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva, sus empresas y la Compañía.

## Capítulo 1

### **PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS.**

Los dirigentes, directivos, administradores y colaboradores que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse en dicha situación, deberán proceder de conformidad con lo establecido en este Código. Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el colaborador estará obligado a proceder como si éste existiera.

El Comité de Ética podrá solicitar el apoyo del área de Auditoría Interna para la investigación.

Los procedimientos a seguir, según la condición del partícipe, serán los siguientes:

- **Para los altos funcionarios y los miembros de la Junta Directiva de la Compañía.** Cuando algunas de las personas citadas, considere que en el ejercicio de sus funciones puede verse incurso en un presunto conflicto de interés, deberá informarlo de inmediato al Comité de Ética, el cual definirá sobre la existencia o no del conflicto. Con fundamento en el concepto del Comité de Ética, la Junta Directiva deberá velar porque se adopten las medidas que impidan que continúe la situación que generó el conflicto de interés. En todo caso, quien se encuentre incurso en el presunto conflicto, se abstendrá de participar en la discusión y decisión del asunto que genere la situación de conflicto de interés. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de interés, no lo exime de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

La Junta Directiva podrá autorizar excepcionalmente dichas actuaciones, por mayoría calificada de dos terceras partes de los votos de los miembros, cuando representen beneficio para la Compañía y las condiciones de mercado así lo recomienden, sin que genere detrimento patrimonial para el interés público.

No obstante lo anterior, las situaciones sometidas a consideración del Comité de Ética serán trasladadas por éste al Comité de Ética de COOMEVA, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a su pronunciamiento únicamente en los casos en los cuales el Comité de ética determine que no existe conflicto de interés. El concepto del Comité de Ética de COOMEVA, en el sentido de existir conflicto de interés, es de obligatorio acatamiento.

- **Para los colaboradores de la Compañía.** En el evento en que un colaborador de la Compañía encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse incurso en un presunto conflicto de interés deberá actuar de la siguiente manera:

Informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito al comité de ética con copia a su superior jerárquico, para que se tome una decisión al respecto. Sin embargo, si el Comité persiste con la duda o considera que no existe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, se deberá trasladar el asunto para concepto definitivo del Comité de Ético de COOMEVA.

Mientras se define sobre el presunto conflicto, el interesado deberá abstenerse de intervenir por sí o por interpuesta persona en los hechos que lo originan, o cesar toda actuación en relación con el tema.

Las consideraciones hechas por el Comité de Ética de la Compañía y las decisiones que éste adopte, constarán en el acta de la reunión respectiva de dicho organismo.

- **Para quienes se encuentren incurso en conflictos de interés en la contratación laboral.** El miembro de la Junta Directiva de la Compañía o Alto Funcionario que esté frente a la posibilidad de ver vinculado a ésta a su cónyuge o compañero (a) permanente o a los parientes, dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad, y único civil, laboralmente o mediante un contrato de prestación de servicios, deberá manifestar su conflicto de interés ante el Comité de Ética con el fin de que éste se pronuncie. Sin excepción, quien aspire a vincularse, deberá acreditar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para el cargo al que aspira y surtir en su integridad el proceso de selección o de contratación establecido.

En todo caso constituye causal de incompatibilidad y por tanto no podrá darse dicha vinculación cuando exista dependencia funcional y/o jerárquica dentro de la misma Compañía, entre el vinculante y el vinculado.

Quienes aspiren a vincularse a la Compañía, deberán manifestar bajo la gravedad del juramento, no encontrarse en las situaciones de parentesco descritas en este Capítulo. En caso de estarlo, deberán declarar el conflicto de intereses al momento de iniciar el proceso de vinculación.

- **Para los terceros relacionados, contratistas, asesores y promotores o corredores comerciales.** En el evento en que una de las personas señaladas encuentre que en el ejercicio de sus actividades puede verse incurso en un conflicto de interés, informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito al Comité de Ética con copia al Gerente, para que se decida sobre la existencia o no del conflicto. Si el Comité de Ética tiene duda sobre la existencia del conflicto, o considera que no existe, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes, el asunto será decidido por el Comité de Ética de Coomeva Sector Salud.

## **Capítulo 2**

### **SANCIONES**

Los trabajadores que incumplan lo establecido en el presente capítulo, además de hacerse acreedores a las sanciones establecidas en el presente Código, dicha conducta será



calificada como falta grave y por ende dará lugar a la terminación del contrato con justa causa.

En el caso de los Contratistas, Asesores, Corredores y Promotores, dicho incumplimiento constituirá causal suficiente de terminación del contrato.

### **Capítulo 3**

#### **REGLAS DE CONDUCTA**

Los Altos Funcionarios de la Compañía deberán informar a la Junta Directiva, con copia escrita al Comité de Ética, de su participación por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Compañía, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés. En caso que la Junta Directiva considere que dichas actividades puedan afectar los intereses de la Compañía, el Alto Funcionario deberá adoptar las medidas necesarias para superar el conflicto surgido.

Los colaboradores de la Compañía informarán al Comité de Ética, con copia a su superior jerárquico de tales casos, para que éste provea.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos en los Estatutos, el Código de Buen Gobierno de la Compañía, el Código de Ética de la Cooperativa, el reglamento interno de trabajo, y el manual antifraude y anticorrupción, así como por la legislación vigente, los administradores y colaboradores de la Compañía deben abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Compañía o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Compañía.
- Realizar o cancelar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de directivo, administrador, empleado, funcionario o colaborador, para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los servicios que presta la Compañía, para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, asociados, usuarios o para obtener favores sexuales de los colaboradores o contratistas a su cargo.
- Otorgar a los afiliados o usuarios cualquier tipo de prerrogativa que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por la Compañía.
- Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de la información que obtenga por el ejercicio de su cargo.
- Realizar proselitismo político o religioso de cualquier tipo, aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Compañía.

**Capítulo 4**  
**DE LOS INCENTIVOS ECONÓMICOS**

Los Altos Funcionarios, administradores y colaboradores de la Compañía no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta y en desarrollo de sus funciones, recursos de cualquier naturaleza que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

**Capítulo 5**  
**DE LAS INVITACIONES AL EXTERIOR**

Tratándose de invitaciones al exterior, los Altos Funcionarios, administradores y colaboradores deberán informarlas a la Junta Directiva, para ésta provea o según delegación que efectúe en la Gerencia.

**Capítulo 6**  
**OTRAS NORMAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS**

Igualmente se aplicarán las disposiciones que sobre el particular se consagran en los Estatutos de la Compañía y las que se detallan en el Código de Buen Gobierno.

**Capítulo 7**  
**BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERÉS**

La Compañía adoptará progresivamente las medidas que considere oportunas dentro de sus políticas de personal, de contratación y demás relacionadas, en lo que respecta a la prevención de casos de conflicto de interés.

Entre dichas medidas, se aplicarán acciones orientadas a:

- Garantizar el adecuado uso del registro de proveedores y la aplicación de bases de datos que permitan la consulta sobre casos de conflicto de interés, inhabilidades e incompatibilidades.
- Requerir a los contratistas de la Compañía, para que declaren sobre la ausencia de conflicto de interés, inhabilidades e incompatibilidades.
- Diseñar e implementar mecanismos internos y externos para la oportuna denuncia de casos de inhabilidad, incompatibilidad y conflicto de interés, así como promover la suscripción de acuerdos de transparencia con proveedores y terceros relacionados.

**TÍTULO 9**

## **MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN, VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO**

La Compañía establece los siguientes mecanismos para la difusión, cumplimiento, seguimiento, verificación y cumplimiento de todas las políticas éticas aquí establecidas:

### **Capítulo 1.**

#### **PARÁMETROS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DEL PRESENTE CÓDIGO DE ÉTICA:**

Las prescripciones contenidas en el presente Código de Ética se promulgan para que se cumplan cotidianamente por todos los colaboradores y relacionados con la Compañía

Los colaboradores declaran que las asumen como parámetros autoimpuestos de comportamiento que rigen su actividad diaria y que facilitan la promoción personal y el buen desempeño de la Compañía.

Toda persona que se vincule a la Compañía conocerá el código de ética y suscribirá una constancia de su recepción y conocimiento.

Para ello, la Compañía a través de la Dirección de Gestión Humana adoptará todas las medidas conducentes a lograr la más amplia difusión del Código de Ética de la Compañía.

El Código de Ética será publicado en la página Web de la entidad, para que sea conocido por los colaboradores, proveedores, prestadores, accionistas y demás grupos de interés; una copia del Código se pondrá a disposición de todo nuevo colaborador que se vincule a la Compañía.

Se dispondrá en las estrategias y programas de capacitación y formación al interior de la Compañía, que se haga referencia al análisis y deliberación sobre los contenidos del presente Código.

Igualmente la Dirección de Gestión Humana promoverá la realización de talleres y encuentros para la socialización y difusión de este instrumento.

A través del Área de Gestión Humana, la Compañía asume la construcción y el posicionamiento de su sistema de gestión ética, para lo cual estructurará un programa permanente, para informar con la periodicidad que corresponda a la Junta Directiva, sobre los avances o dificultades en la materia.

### **Capítulo 2.**

#### **INSTANCIAS DE CONSULTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ÉTICOS**

Es responsabilidad de todos los colaboradores interiorizar y aplicar las disposiciones del presente Código.

En caso de presentarse situaciones de conflicto por inaplicación o inobservancia de las prescripciones del presente Código, quien tenga conocimiento del hecho deberá informarlo al Comité de Ética del Sector Salud.

De igual forma cualquier consulta o solicitud de concepto relacionado con el comportamiento de ética empresarial, podrá canalizarse por cualquier persona interesada, a través de los miembros que conforman el comité de ética o a través del oficial de cumplimiento designado por la Compañía.

En el término prudencial que se requiera, el Comité de Ética del Sector Salud emitirá su concepto y lo trasladará a la Gerencia General, con informe al reportante, para que aquella provea lo que fuere pertinente.

En el trámite de estos casos, se aplicarán los principios de la confidencialidad, la reserva y en lo que correspondiere, el debido proceso y la aplicación de las garantías del derecho de defensa y contradicción.

El procedimiento será definido y actualizado por el propio Comité de Ética de la Compañía.

Cuando lo considere pertinente, el Comité de Ética dará traslado del asunto sometido a su consideración al Comité Ético de COOMEVA, para que este resuelva con carácter definitivo y dé curso de lo conceptuado al Gerente General de la Compañía.

### **Capítulo 3.**

#### **DEL COMITÉ DE ÉTICA**

Para la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética se establece como instancia máxima de resolución de inquietudes y conflictos el Comité de Ética.

Dicho Comité estará integrado por tres (3) personas de altas calidades personales, profesionales y morales, con reconocimiento público y preferiblemente con experiencia en resolución de conflictos, designadas por la Junta Directiva de la Compañía entre los colaboradores de la misma. Una de ellas podrá ser externa a elección de la Junta Directiva.

Entre las funciones del Comité de Ética se encuentran las siguientes:

- Impulsar el diseño y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión ética en la Compañía.
- Respalda la labor que en la materia corresponda a la Junta Directiva y a la Gerencia General.
- Resolver las inquietudes y consultas sobre temas éticos que le formulen los colaboradores y relacionados con la Compañía.

- Resolver y conceptuar los casos de conflicto ético que se presenten, de conformidad con los parámetros trazados en el presente Código y en las normas que lo complementen.
- Coordinar sus actividades con las instancias éticas corporativas y con las dependencias que tienen a su cargo dentro de la Compañía, labores de seguimiento, orientación jurídica y auditoría.

El Comité de Ética sesionará con la periodicidad que le exijan los asuntos que lleguen para su conocimiento, en el domicilio principal de la Compañía.

Los miembros del Comité ejercerán su misión ad honorem y como atribución adicional a las tareas que les correspondan dentro de la Compañía o del Grupo Corporativo.

La Secretaría del Comité estará a cargo de la Dirección Nacional Jurídica o quien haga sus veces, la cual ejercerá las siguientes funciones:

- Servir de soporte para la organización y deliberaciones del Comité de Ética.
- Convocar al Comité de Ética y conservar registro de sus actuaciones.
- Instruir los asuntos que se sometan a consideración del Comité de Ética.
- Apoyar técnicamente al Comité de Ética para el cumplimiento de sus funciones.
- Presentar a consideración del Comité de Ética por solicitud de los interesados o por iniciativa propia, aquellos asuntos pertinentes al cumplimiento de sus funciones.
- Formular las recomendaciones que considere para el mejor cumplimiento de las tareas a cargo del Comité de Ética y;
- Las que le sean asignadas por el Comité de Ética.
- Presentar a consideración de la Junta Directiva de la Empresa, aquellos casos en los que se esté involucrado el Gerente General o Regional, Directores Nacionales o Regionales o cualquier otro cargo directivo de la respectiva organización.

La Gerencia General prestará al Comité de Ética toda la colaboración que demande el adecuado ejercicio de su encargo.

El presente Código se asume por los colaboradores como instrumento para la promoción de la calidad, el mejor servicio y el desarrollo humano y organizacional, por lo cual, lo aceptan y adhieren a sus prescripciones, las que desarrollarán mediante acuerdos éticos por áreas y procesos de la Compañía según se acuerde.

**Capítulo 4**

**VIGENCIA Y MODIFICACIONES**

El presente código rige a partir de su suscripción, deroga el anterior código y todas las disposiciones que le sean contrarias, se publicará en la página Web de la Compañía y estará vigente hasta su derogación expresa.

Toda modificación que se realice al presente Código deberá ser aprobada por una decisión de la mitad más uno de los miembros de la Junta Directiva.

Aprobado por la Junta Directiva en sesión del veintinueve (29) del mes de julio de 2014, por medio de Acta No.004.

**CESAR AUGUSTO ARIAS HERNANDEZ**  
**GERENTE GENERAL**

**CAMILO ANDRÉS GARCÍA**  
**SECRETARIO JUNTA DIRECTIVA**