

**COOMEVA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD S.A. COOMEVA EPS
RESOLUCIÓN No. 001 DE 2017**

**POR MEDIO DE LA CUAL LA JUNTA DIRECTIVA DE COOMEVA EPS ESTABLECE EL CÓDIGO
DE ÉTICA**

CONTENIDO

PREÁMBULO	3
TÍTULO I. LA ÉTICA EN LA SOCIEDAD	3
TÍTULO II. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	3
TÍTULO III. PRINCIPIOS ÉTICOS	4
TÍTULO IV. VALORES DE LA ORGANIZACIÓN	5
TÍTULO V. POLÍTICAS Y COMPROMISOS ÉTICOS DE LA SOCIEDAD	5
Capítulo 1. PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS COLABORADORES	5
Capítulo 2. PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA EL SERVICIO DE SALUD	7
Capítulo 3. PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS USUARIOS	8
Capítulo 4. PÓLITICAS DE CONDUCTA PARA LOS ACTORES EXTERNOS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL.....	9
Capítulo 5. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA LA ACTUACIÓN Y RELACIÓN FRENTE AL ESTADO Y SUS AUTORIDADES.....	10
Capítulo 6. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA ACCIONISTAS Y RELACIONADOS CON EL GRUPO CORPORATIVO	11
Capítulo 7. PARÁMETROS DE CONDUCTA Y PRINCIPIOS FRENTE A LAS INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD Y/O PROFESIONALES DE LA SALUD	12
Capítulo 8. PARÁMETROS DE CONDUCTA FRENTE AL SECTOR DEL ASEGURAMIENTO EN SALUD Y SUS EMPRESAS	13
Capítulo 9. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA LA ADMINISTRACIÓN	14
Capítulo 10. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO USO DE LOS BIENES	15
Capítulo 11. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN	15

Capítulo 12. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON EL MEDIO AMBIENTE	16
Capítulo 13. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON LA COMPETENCIA	16
Capítulo 14. PARÁMETROS DE ÉTICA MÉDICA	16
Capítulo 15. POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO.....	17
TÍTULO VI. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	17
TÍTULO VII. CONFLICTOS DE INTERÉS	21
Capítulo 1. PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS	21
Capítulo 2. EFECTOS ANTE EL INCUMPLIMIENTO	23
Capítulo 3. REGLAS DE CONDUCTA.....	23
Capítulo 4. DE LOS INCENTIVOS ECONÓMICOS	24
Capítulo 5. DE LAS INVITACIONES AL EXTERIOR	24
Capítulo 6. OTRAS NORMAS EN MATERIA DE PREVENCIÓN Y MANEJO DE LOS CONFLICTOS DE INTERÉS	24
Capítulo 7. BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERÉS	24
TÍTULO VIII. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN, VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO	24
Capítulo 1. PARÁMETROS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DEL PRESENTE CÓDIGO DE ÉTICA	24
Capítulo 2. INSTANCIAS DE CONSULTA Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ÉTICOS.....	25
Capítulo 3. DEL COMITÉ DE ÉTICA	25
Capítulo 4. APROBACIÓN DEL CÓDIGO	27

PREÁMBULO

Las personas que constituyen la Organización y en representación de ellas la Junta Directiva de la Sociedad, 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 Sociedad 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 Sociedad 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 I. LA ÉTICA EN LA SOCIEDAD

La Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 II. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión:

Propender por la salud de nuestros afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.

Visión:

Ser reconocidos por el Estado colombiano y su población como la EPS que más saludables y satisfechos mantiene a sus afiliados.

Política de calidad:

En Coomeva EPS mejoramos continuamente nuestros procesos y garantizamos la prestación de nuestros servicios con calidad humana.

TÍTULO III. PRINCIPIOS ÉTICOS

Para el cabal cumplimiento de su misión y a partir del reconocimiento de los valores institucionales que apropian los colaboradores de la Sociedad, 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 Sociedad.

Rectitud: Buscamos construir un ambiente por medio del cual se equilibren los intereses de todos nuestros usuarios, con los intereses de la Sociedad. 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 Sociedad.

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 Sociedad 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 IV. VALORES DE LA ORGANIZACIÓN

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 Sociedad, 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 V. POLÍTICAS Y COMPROMISOS ÉTICOS DE LA SOCIEDAD

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

Capítulo 1. POLÍTICAS DE CONDUCTA PARA LOS COLABORADORES

1.1. Colaboradores en General

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

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 Sociedad.

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 Sociedad, 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.
10. Abstenerse de realizar comentarios o emitir conceptos o transmitir información que de alguna manera afecte los intereses de la Sociedad, 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 Sociedad.
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 Sociedad preservando su buen nombre y su patrimonio.

1.2. Alta Gerencia

Los colaboradores que hagan parte de la Alta Gerencia de la Sociedad ⁽¹⁾, 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 Sociedad, 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 Sociedad.
5. Establecer procesos y canales de comunicación abierta, oportuna y adecuada entre todas las instancias de la Sociedad, es decir, entre administradores, altos funcionarios y en general los colaboradores de la Sociedad.
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 Sociedad.
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.
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. Asegurar la debida implementación de mecanismos de seguimiento y evaluación de los colaboradores, bajo parámetros de igualdad y razonabilidad.

Capítulo 2. POLÍTICAS 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.

⁽¹⁾ Hacen parte de la alta gerencia 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.

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 Sociedad 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 Sociedad 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. POLÍTICAS DE CONDUCTA PARA LOS USUARIOS

Los usuarios son parte esencial de la Sociedad como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sujetos de su servicio.

La Sociedad 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 Sociedad.
- 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 Sociedad o en violación al ordenamiento jurídico del Sistema General Seguridad Social en Salud.
- Abstenerse de desacreditar el nombre de la Sociedad 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 Sociedad, denunciando los casos que conozcan en los que se aprecie alguna afectación a ellos.
- Velar por el buen uso de los recursos de la Sociedad 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 Sociedad.

Capítulo 4. POLÍTICAS DE CONDUCTA PARA LOS ACTORES EXTERNOS Y LA COMUNIDAD EN GENERAL

Los Terceros ⁽²⁾ que de alguna forma interactúen con la Sociedad deberán aplicar las siguientes pautas de conducta:

- Conocer y someterse a la plataforma estratégica de la Sociedad, 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 Sociedad deberán declarar su adhesión a los parámetros del presente Código de Ética.
- Abstenerse de otorgar privilegios, regalos o dádivas a los colaboradores de la Sociedad. 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

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

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 Sociedad.

- Abstenerse de afectar los intereses de la Sociedad, 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 razonablemente deba ser conocida por la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.
- 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 Sociedad. 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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

Los accionistas deberán observar los parámetros de conducta que a continuación se describen, correspondiendo a la Sociedad 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 Sociedad.
- Denunciar o reportar toda circunstancia que de alguna manera afecte a la Sociedad 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 Sociedad.

La Sociedad, respecto de los accionistas, deberá aplicar un trato igualitario a los accionistas 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.
- 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 Sociedad 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 Sociedad, cuando aplique.
- Hacer uso adecuado de las bases de datos que les proporcione la Sociedad, evitando acciones que constituyan competencia desleal o aprovechamiento comercial, en detrimento de la Sociedad, de los afiliados, usuarios o beneficiarios de los servicios.
- Suscribir con la Sociedad 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 Sociedad 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 actividad de administración de la Sociedad se regirá por las disposiciones de ley, por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, el Código de Buen Gobierno y demás reglamentos aplicables de la Sociedad 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 Sociedad, por lo que las áreas y procesos administrativos enfocarán sus esfuerzos a la realización de los cometidos misionales.

Los miembros de la Alta Gerencia y los colaboradores con capacidad de decisión asumirán las responsabilidades propias de los administradores.

Igualmente todos los colaboradores de la Sociedad 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 legítimos interesados. Ningún proceso será oculto o de trámite privado, sin perjuicio de la confidencialidad que deba recaer sobre aquellas información sensible de la Sociedad, o sobre aquella información sobre la cual recaiga una obligación legal o contractual de confidencialidad.
- b. **Probidad:** La administración se realizará en forma correcta, ajustada a las normas legales vigentes, a los postulados éticos de la Sociedad y a todos los documentos corporativos aplicables en desarrollo de la administración.
- c. **Ahorro:** La Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad, con aplicación de altos estándares de profesionalismo y dedicación.

En lo que respecta al manejo administrativo de la Sociedad, 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 respectivo proceso administrativo.

- 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 Sociedad 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 Sociedad se comprometen a:

- Dar un uso adecuado, diligente y cuidadoso a los bienes de la Sociedad, tal como el que darían a sus propios bienes.
- Reportar oportunamente toda circunstancia que coloque en riesgo los bienes de la Sociedad.
- Usar los bienes de la Sociedad 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 Sociedad.
- Proponer a las instancias que corresponda medidas que coadyuven a la mejor administración de los bienes de la Sociedad.

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 Sociedad le pertenecen a la Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.

Capítulo 13. PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON LA COMPETENCIA

- Aplicar los postulados de la libre competencia 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 Sociedad, así como en las normas legales que regulan la materia.

Capítulo 14. PARÁMETROS DE ÉTICA MÉDICA

El personal médico y asistencial de la Sociedad 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 Sociedad.

- Reportar por parte del personal médico y asistencial ante el Comité de Ética de la Sociedad, 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 Sociedad.
- Establecer el Comité de Ética Hospitalaria, cuando las normas que regulan la actividad de la prestación en salud así lo exijan.

Capítulo 15. POLÍTICA DE IGUALDAD DE GÉNERO

La Sociedad cuenta con una Política de Igualdad de Género congruente a la cultura y la planeación estratégica de la organización, con su misión, visión, valores y normas, la cual incluye entre otros aspectos:

- Defensa de los derechos humanos del personal.
- Combatir la discriminación.
- Promoción de la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres en la búsqueda de eliminar las desigualdades en la organización.
- Medidas específicas para prevenir, atender y sancionar cualquier tipo de acoso.
- Deber de promoción de un ambiente organizacional libre de violencia que favorezca la calidad de vida del personal.
- Promoción de la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar con corresponsabilidad social.
- Acciones destinadas a promover mayores condiciones de igualdad entre hombres y mujeres hacia los grupos de interés de la organización.

TÍTULO VI. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.

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

La Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad.

MEDIO AMBIENTE

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

La Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 Sociedad 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 empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.*

La Sociedad ha implementado un Código Antifraude y Anticorrupción, por medio del cual se establecen principios, políticas y pautas de comportamiento con el objeto de prevenir y mitigar riesgos de eventos asociados a dichas prácticas.

En adición a los principios del Pacto Global, la Sociedad acoge el siguiente:

PREVENCIÓN DE LAVADO DE ACTIVOS Y LA FINANCIACIÓN DE TERRORISMO

Principio 11: La Sociedad ha implementado el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) con el fin de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, entre ellas, la colocación y negociación de valores emitidos como emisor, la Entidad pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos, así como mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener a través de los riesgos asociados (Legal, reputacional, operacional y de contagio). En este sentido, es prelación de la Empresa, Accionistas, Directores, Colaboradores y demás integrantes de cada uno de los Grupos de Interés, dar estricto y cabal cumplimiento al Manual SARLAFT.

TÍTULO VII. CONFLICTO DE INTERESES

El presente documento complementa la regulación aplicable al conocimiento y administración de conflicto de intereses establecida en el Código de Buen Gobierno de la Sociedad. En específico, el presente documento complementa la regulación aplicable a los conflictos de intereses que atañan a los colaboradores de la Sociedad, diferentes a los que hagan parte de la Alta Gerencia en relación con la Sociedad.

Capítulo 1. PROCEDIMIENTOS PARA LA PREVENCIÓN, MANEJO Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERESES

Los colaboradores, diferentes a los miembros de la Alta Gerencia, que se encuentren frente a un posible conflicto de intereses 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 intereses, 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 miembros de la Alta Gerencia, incluyendo los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad.** En este caso se seguirá lo establecido en el Código de Buen Gobierno de la Sociedad, y demás reglamentos de la Sociedad que resulten aplicables.
- **Para los colaboradores de la Sociedad.** En el evento en que un colaborador de la Sociedad encuentre que en el ejercicio de sus funciones puede verse incurso en un presunto conflicto de intereses deberá actuar de la siguiente manera:

Informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito al Comité de Ética de la Sociedad con copia a su superior jerárquico, para que se tome una decisión al respecto. 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 Sociedad y las decisiones que éste adopte, constarán en el acta de la reunión respectiva de dicho organismo y deberán ser atendidas por los colaboradores involucrados en el respectivo conflicto de intereses.

- **Para quienes se encuentren incursos en conflicto de intereses en la contratación laboral.** El colaborador que se encuentre frente a la posibilidad de decidir sobre la vinculación a la Sociedad de su cónyuge o compañero permanente o a un 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 intereses 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 Sociedad, entre el colaborador y el allegado descrito en la presente sección que se pretenda vincular a la Sociedad. Quienes aspiren a vincularse a la Sociedad, 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 un Tercero relacionado con la Sociedad encuentre que en el ejercicio de sus actividades puede verse incurso en un conflicto de intereses en relación con la Sociedad, informará de tal situación, en forma inmediata y por escrito al Comité de Ética con copia al Gerente General, para que el Comité de Ética decida sobre la existencia o no del conflicto.

Capítulo 2. EFECTOS ANTE EL INCUMPLIMIENTO

El incumplimiento comprobado de lo establecido en el presente capítulo por parte de un trabajador, será calificado como falta grave y por ende se aplicará lo establecido para dichas faltas, en el Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad.

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 colaboradores deberán informar 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 Sociedad, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de intereses. En caso que el Comité de Ética considere que dichas actividades puedan afectar los intereses de la Sociedad, el colaborador deberá adoptar las medidas necesarias para superar el conflicto surgido, de conformidad con las instrucciones impartidas por el Comité de Ética para tal efecto.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidos en los Estatutos, el Código de Buen Gobierno de la Sociedad, el Código de Ética de la Sociedad, el reglamento interno de trabajo, y el Manual Antifraude y Anticorrupción, así como por la legislación vigente, los colaboradores de la Sociedad deben abstenerse de:

Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Sociedad o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Sociedad.

- Realizar o cancelar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición al interior de la Sociedad, para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los servicios que presta la Sociedad, 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 Sociedad.
- Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de intereses 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 Sociedad.

Capítulo 4. DE LOS INCENTIVOS ECONÓMICOS

Los Colaboradores de la Sociedad, incluyendo los miembros de la Alta Gerencia, 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 Colaboradores de la Sociedad, incluyendo los miembros de la Alta Gerencia, 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 CONFLICTO DE INTERESES

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

Capítulo 7. BUENAS PRÁCTICAS PARA PREVENIR CONFLICTOS DE INTERESES

La Sociedad 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 intereses.

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 intereses, inhabilidades e incompatibilidades.
- Requerir a los contratistas de la Sociedad, para que declaren sobre la ausencia de conflicto de intereses, 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 VIII. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN, VERIFICACIÓN Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

La Sociedad 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 Sociedad.

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 Sociedad.

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

Para ello, la Sociedad 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 Sociedad.

El Código de Ética será publicado en la página Web de la Sociedad, 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 Sociedad, 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 Sociedad 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 de la Sociedad.

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 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 Sociedad.

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 Sociedad entre los colaboradores de la misma. Una de ellas podrá ser externa a la Sociedad a elección de la Junta Directiva.

Entre las funciones del Comité de Ética se encuentran, además de las previstas en el Código de Buen Gobierno de la Sociedad, las siguientes:

- Resolver los conflictos de intereses que no estén expresamente atribuidos para resolución de la Junta Directiva.
- Impulsar el diseño y desarrollo de políticas orientadas al fortalecimiento del sistema de gestión ética en la Sociedad.
- Respaldar 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 Sociedad.
- 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 Sociedad, 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 Sociedad.

Los miembros del Comité de Ética ejercerán su misión ad honorem y como atribución adicional a las tareas que les correspondan dentro de la Sociedad.

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 Sociedad según se acuerde.

Capítulo 4. APROBACIÓN DEL CÓDIGO

La Comisión nombrada por la Junta Directiva para la Redacción y Aprobación del Acta del 24 de enero de 2017, así como de las Resoluciones de dicho órgano social, se reunió luego de celebrada la reunión extraordinaria de la Asamblea General de Accionistas el 8 de febrero de 2016, validando contra el Acta del Máximo Órgano de Dirección que las decisiones adoptadas por la Asamblea a nivel estatutario no fueran contrarias y obligaran a ajustes adicionales al Código de Gobierno Corporativo que se incorporan en la presente Resolución 001. En consecuencia, se autoriza la firma de la presente Resolución a los veintiún (21) días del mes de febrero de 2017.

En constancia firman,

(Firmado)
ALFREDO ARANA VELASCO
PRESIDENTE

(Firmado)
LUIS FERNANDO CAICEDO FERNANDEZ
SECRETARIO

La Comisión de Redacción y Aprobación del Acta y de las Resoluciones,

(Firmado)
ALFREDO EDUARDO RINCÓN ÁNGULO

(Firmado)
LUIS FERNANDO CAICEDO FERNÁNDEZ