

Código de Conducta Colaboradores



Clínicadel
Country

Contenido

I	Introducción	2
II	Objetivo, alcance, misión, visión y valores	2
	2.1. Objetivo del código de conducta	4
	2.2. Alcance del código de conducta	7
	2.3. Nuestra misión	10
	2.4. Nuestra visión	10
	2.5. Nuestros valores	10
III	Principios y compromisos	4
	3.1. Principios generales	4
	3.2. Principios de responsabilidad social	7
	3.3. Nuestros principales compromisos	10
IV	Políticas y mecanismos de autorregulación	13
V	Conducta de nuestros colaboradores y su entorno	13
	5.1. De la libre competencia	4
	5.2. De la relación con terceros	7
	5.2.1. Personas a quienes servimos	10
	5.2.2. Proveedores de bienes y servicios	10
	5.2.3. La sociedad	10
	5.3. Resguardo, buen uso y entrega de información confidencial	4
	5.4. Nuestros activos y medio ambiente	7
	5.5. Interacciones con funcionarios públicos y privados	7



VI	Incumplimiento del código de conducta	2
	6.1. Notificación de posible falta o infracción	4
	6.2. Infracciones del código de conducta y de la normas	7
	6.3. Canales de contacto	10
VII	Consideraciones generales	4
	7.1. Comunicaciones	4
	7.2. Ambiente laboral seguro, entorno de apoyo y responsabilidad compartida	7
	7.3. Difusión y socialización del código de conducta	10
	7.4. Mecanismos de solución de conflictos	10
VIII	Comité de conducta	13
IX	Seguimiento de gestión y medición de indicadores	13
X	Actualización y conclusiones	13





I. Introducción

Nuestra empresa contribuye al desarrollo de la sociedad y se centra en la persona, en su dignidad intrínseca, en ser sujeto de derechos y obligaciones, y en ser finalmente libre y capaz de prever las consecuencias de sus actos y de sus decisiones.

Administradora Country S.A.S operador de Clínica del Country, fue fundada en Bogotá D.C. el 11 de noviembre de 1962 como una organización privada de carácter general, caracterizada por la prestación de los servicios salud y la humanización de la atención con los más altos estándares de calidad.

La Clínica del Country es una institución de salud de referencia en Colombia. Atiende a más de 137 mil urgencias y cerca de 3.000 partos por año. Recibe su nombre debido al barrio 'Antiguo Country' en la localidad de Chapinero, en Bogotá, lugar donde se encuentran ubicadas sus instalaciones.

Nuestro rol de empresa en el mercado y la imagen que proyectamos a las personas a quienes servimos, competidores, proveedores y reguladores, es el resultado directo de nuestra forma de hacer las cosas. Nuestro comportamiento debe ser intachable y demos actuar con justicia y sinceridad, haciendo siempre lo que nuestra conciencia y marcos de referencia nos indiquen qué es lo correcto.

En el marco de nuestras atribuciones, todos los días tomamos decisiones, ponderando para ello numerosos y diversos factores. El presente Código de Conducta, nos entrega ciertas directrices y lineamientos fundamentales, que deben dirigir y ser preponderantes al momento de adoptar las mejores decisiones para la Compañía.



Es por esta razón que estimamos que nuestro compromiso social de actuar con responsabilidad, transparencia, integridad y sostenibilidad debe quedar plasmado en el presente documento, al cual denominaremos “Código de Conducta” que está inspirado en principios y valores intransables, reconocidos universalmente, dentro de los cuales prevalece el respeto a la vida y a la dignidad de la persona. Este documento, ayudará a los colaboradores y directores a orientarse en el ambiente de negocios, dando una idea general de lo que deben hacer para cumplir a cabalidad con nuestro principio de gobierno corporativo, responsabilidad social, la legislación vigente. Igualmente, contiene pautas de conductas que nos permiten sentirnos orgullosos de pertenecer a esta Compañía.

II. Objetivo, alcance, misión, visión y valores

1 Objetivo del código de conducta

Este Código tiene como propósito establecer los valores y las pautas que deben orientar los comportamientos de todos los colaboradores que se desempeñan en la Compañía, de los cuales se espera una actuación diligente, coherente y que se ajuste a los más altos estándares de profesionalismo exigidos.

Nuestros valores de Integridad, Compasión, Relaciones, Inclusión, Innovación y Desempeño, describen de la mejor manera cómo aspiramos a desenvolvernos en nuestras actividades diarias y representan la clase de comportamiento que esperan de nosotros las personas a quienes servimos.



Es responsabilidad de la Compañía, sus colaboradores y directores, dar estricto cumplimiento a la normativa vigente aplicable y a todas las instrucciones establecidas por las autoridades, emanadas dentro del ámbito de sus competencias.

2 Alcance del código de conducta

Este Código aplica a todos los colaboradores y la alta dirección de nuestra Compañía.

3 Nuestra misión

La Misión que nos motiva es ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

El cuidado y recuperación de la salud se encuentra entre los aspectos más privados, relevantes y sensibles de la vida, por lo que cada persona con la que tenemos contacto debe poder confiar en nuestro compromiso.

4 Nuestra visión

Ser reconocida como la Compañía de salud más confiable, por su excelencia, calidad de sus servicios y su solidez financiera.

5 Nuestros valores

Los valores de la Compañía son la Integridad, la Compasión, las Relaciones, la inclusión, la Innovación y el Desempeño.

Puesto que, el presente Código no puede tratar todas las situaciones con las que un colaborador se podría encontrar, la Compañía confía en el buen juicio y los valores de sus colaboradores para respetar el espíritu y la intención de este documento. Si en



algún momento no hay seguridad de qué hacer en una determinada situación, es necesario hablar y preguntar del tema con su jefatura directa y/o por los canales disponibles de comunicación interna.

Cada colaborador deberá cumplir con este Código y todas las normas que se aplican en la Compañía. Los colaboradores y directores deben comprender este Código y las normas que se aplican al área donde trabajan, sin embargo, frente a este tema las jefaturas tienen una responsabilidad adicional de brindar apoyo y orientación cuando los colaboradores la requieran.

A continuación, se desarrollan cada uno de los valores en los siguientes términos:

Integridad

Obramos con rectitud, honrando nuestros compromisos y siempre con la verdad.

- ✔ **Nuestra convicción:** Debemos ser una Compañía que se distinga por el máximo nivel de integridad personal e institucional. Para que las personas e instituciones quieran colaborar con nosotros, y nuestro objetivo principal no se vea comprometido.
- ✔ **Nuestro aprecio por la Integridad:** Cumpliremos las promesas, seremos reconocidos porque vivimos de acuerdo con las normas y estándares máximos de conducta.
- ✔ **¿Cómo actuamos?:** Con transparencia
- ✔ **¿Cómo somos?:**
 - Responsables
 - Actuamos con coherencia
 - Cumplimos nuestros compromisos
 - Nos motiva actuar y hablar siempre con la verdad



Compasión

Actuamos comprendiendo las necesidades de los demás y su valor como seres humanos.

- ✔ **Nuestra convicción:** Para que nuestra Compañía alcance su máximo potencial en su objetivo de guiar a las personas, debemos comprender sus necesidades y realidades.
- ✔ **Nuestro aprecio por la compasión:** Nos pondremos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos. Nos enaltece nuestra función de servir a las personas.
- ✔ **¿Cómo actuamos?:** Con empatía, nos ponemos en el lugar de los demás
- ✔ **¿Cómo somos?:**
 - Genuinos
 - Serviciales

Relaciones

Actuamos comprendiendo las necesidades de los demás y su valor como seres humanos.

- ✔ **Nuestra convicción:** Para alcanzar el máximo potencial de la Compañía en nuestros esfuerzos por ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar a que el sistema de salud funcione mejor para todos, comprendemos y creemos que nunca podremos alcanzar esa meta solos. Debemos aunar positivamente los esfuerzos e intereses de todas las partes involucradas.
- ✔ **Nuestro aprecio por las relaciones:** Generaremos confianza a través de la colaboración con el fin de tomar medidas y encontrar soluciones. Sabemos que las relaciones son cruciales para ayudar a las personas a colaborar aun cuando sus intereses no coincidan o no se satisfagan completamente. Comprendemos que las relaciones unen a las personas y organizaciones por medio de la confianza.
- ✔ **¿Cómo actuamos?:**
 - Con confianza
 - Con colaboración
 - Con respeto



✓ **¿Cómo somos?:**

- Generamos confianza
- Confrontamos los problemas
- Respetuosos
- Nos relacionamos activamente

Inclusión

✓ **Nuestra convicción:** Acogemos, valoramos, respetamos y escuchamos la diversidad y los distintos puntos de vista.

✓ **Nuestro aprecio por la inclusión:** Reconocer y valorar la diversidad en nuestra fuerza laboral nos ayuda a construir un sistema de salud moderno y de alto rendimiento a través de un mejor acceso, asequibilidad, mejores experiencias y mejores resultados de salud para las personas a las que servimos.

✓ **¿Cómo actuamos?:**

- Acogiendo
- Valorando
- Escuchando
- Respetando

✓ **¿Cómo somos?:** Construimos relaciones sólidas, haciendo lo correcto y cumpliendo los compromisos, escuchando y defendiendo a los demás, y acogemos y valoramos los diversos puntos de vista.

Innovación

Actuamos comprendiendo las necesidades de los demás y su valor como seres humanos.

✓ **Nuestra convicción:** El entorno de nuestra atención debe estar en constante cambio, al mismo tiempo encarnar una fuerza motriz positiva que debe cambiar para avanzar. A su vez, debemos ser defensores reflexivos de dicho cambio. Debemos valorarlo y saber adaptarnos completamente a él en nuestra búsqueda de un ciclo de innovación continua, positiva y práctica como aptitud principal de nuestra Compañía.



✔ **Nuestro aprecio por la innovación:** Aprenderemos de las experiencias del pasado y aprovecharemos el conocimiento adquirido para crear un futuro mejor que permita hacer que el entorno de nuestro servicio funcione y esté al alcance de todos de una manera más justa, productiva y uniforme.

✔ **¿Cómo actuamos?:**

- Con curiosidad
- Con deseos de mejorar
- Con evolución
- Con creatividad

✔ **¿Cómo somos?:**

- Comprometidos
- Estamos abiertos al cambio
- Reflexivos
- Propositivos
- Prácticos

Desempeño

Buscamos los mejores resultados, comprometidos con la excelencia.

✔ **Nuestra convicción:** La atención de nuestros servicios tiene grandes desafíos, los cuales a su vez representan grandes oportunidades. Nuestro objetivo de ayudar a las personas en sus necesidades, solamente se puede cumplir si demostramos nuestro compromiso y logramos la excelencia en todo lo que hacemos.

✔ **Nuestro aprecio por el Desempeño:** Tenemos el compromiso de ser eficientes y demostrar excelencia en todo lo que hacemos.

✔ **¿Cómo actuamos?:**

- Con compromiso
- Con calidad

✔ **¿Cómo somos?:**

- Nos esforzamos
- Respondemos por lo que hacemos
- Responsables
- Trabajamos por resultados de alta calidad





III. Principios y compromisos

1 Principios generales

Para la Compañía el actuar de todos sus colaboradores está determinado por los siguientes principios:

a. Respeto: A todas las personas a quienes servimos, quienes son nuestra razón fundamental de ser. Así como, a los demás colaboradores, proveedores y en general a la sociedad.

b. Verdad: Nos comprometemos con la verdad y transparencia en nuestro actuar.

c. Compromiso: Velamos por el cumplimiento de las leyes por convicción y compromiso.

d. Servicio: Honramos nuestra palabra y el compromiso por el servicio.

e. Calidad: En la Compañía el servicio es calidad, buscando la excelencia en todo lo que hacemos. La calidad nos conecta.

f. Confianza: Somos seguridad y confianza para quienes servimos y para el sistema de salud.

2 Principios de responsabilidad social

Para la Compañía la responsabilidad social empresarial se basa principalmente en el valor de la integridad y en los siguientes fundamentos:

- ✓ Desarrollo Integral de nuestros colaboradores.
- ✓ Respeto por la diversidad e inclusión de nuestros colaboradores y las personas a quienes servimos.



- ✓ Relaciones comerciales justas con nuestros clientes.
- ✓ Cuidado del planeta.
- ✓ Impacto en el sistema de Salud de forma que funcione mejor para todos.
- ✓ Gestión responsable de la cadena de valor.

3 Nuestros principales compromisos

En nuestra empresa, cumplimos altos estándares de integridad personal e institucional en nuestras interacciones con las personas a quienes servimos, colaboradores, socios y otras partes interesadas, entre ellos, el Estado y el público en general. Al transmitir integridad, sabemos que las actuaciones son importantes. Por lo anterior, cada colaborador deberá comprometerse a:

- ✓ Revisar, comprender y cumplir las políticas, normas y estándares de conducta de la Compañía.
- ✓ No tomar decisiones laborales en beneficio de sus intereses personales.
- ✓ No tener comportamientos que pueden influir de forma inapropiada en las actividades comerciales; no dar ni aceptar regalos o beneficios contrarios a las políticas de la Compañía.
- ✓ Reconocer y abordar los conflictos de intereses. Los conflictos se producen cuando sus intereses o relaciones personales, o aquellos de un familiar inmediato, afectan, o parecen afectar, las decisiones que deba tomar en su función en la Empresa. Los colaboradores asumen como propio el interés legítimo de la Compañía, por lo cual expresan que realizarán todas las acciones para prevenir, controlar y superar cualquier circunstancia que afecte esa independencia de criterio, ajustándose a los lineamientos establecidos en la Política de Conflicto de Interés.



- ✔ No divulgar a otras personas ni entidades información interna no pública sobre la Compañía, colaboradores, proveedores, personas a quienes servimos y en general de cualquier tercero, conforme a lo suscrito en sus obligaciones contractuales.
- ✔ No usar bienes ni información de la Compañía, ni su cargo en la Compañía, para aprovechar oportunidades para su beneficio personal.
- ✔ Mantener relaciones profesionales. Se espera que mantenga límites profesionales adecuados en su trato con demás colaboradores, las personas a quienes servimos, sus familias y terceros. Estos límites pueden estar determinados por las leyes y regulaciones estatales aplicables y las políticas, normas y procedimientos de la Compañía.
- ✔ Debe velar por la integridad de los registros de información. En el caso de información financiera se debe garantizar que todos los libros, registros e informes de contabilidad sean exactos y completos, reflejen de forma correcta la operación o transacción real y se conserven de acuerdo con la ley y las normas de la Compañía. Los gerentes de finanzas y las personas que los asisten en los procesos de divulgación de dicha información deben estar familiarizados y cumplir con todos los controles y procedimientos que garantizan que los informes y documentos públicos presentados ante los organismos reguladores cumplan las obligaciones de la Empresa en virtud de la legislación vigente.
- ✔ Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y obligaciones contractuales vigentes, con este Código de Conducta y con las normas, prácticas y procedimientos de la Compañía. Al actuar de manera responsable, nos ganamos la confianza que las personas a quienes servimos, colaboradores, socios y otras partes interesadas, depositan en nosotros.
- ✔ La alta dirección, ejecutivos y todos los colaboradores deben velar por el cumplimiento de la Política de Debida Diligencia.



- ✔️ Compartir la responsabilidad de prevenir el fraude, no hacer mal uso de los recursos y el uso adecuado del sistema de salud.
- ✔️ Notificar de inmediato presuntas infracciones del Código o de las normas, o una conducta indebida, a la jefatura y/u Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia o a la instancia que corresponda a través del centro de ayuda ética u otros medios dispuestos para tal fin, con la valentía necesaria para reconocer nuestros errores y haciendo lo que sea necesario para corregirlos.
- ✔️ Colaborar con todas las investigaciones. Se espera que apoye la investigación y la resolución de posibles infracciones. Esto incluye proporcionar información y documentación precisa, veraz y completa para ayudar a la investigación.
- ✔️ Acoger el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de servicios de salud del país que contribuyen al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).

IV. Políticas y mecanismos de autorregulación

En nuestra Compañía existen distintas políticas, procedimientos y documentos dentro de los que se destacan los siguientes:

- ✔️ Reglamento Interno de Trabajo
- ✔️ Modelo de Prevención
- ✔️ Política Anticorrupción
- ✔️ Política de Conflictos de Interés
- ✔️ Política de Relación con Funcionario Público



- ✔ Política de Debida Diligencia
- ✔ Política de Libre Competencia
- ✔ Política de Protección de Datos Personales
- ✔ Política de relacionamiento con medios de comunicación y uso de Redes Sociales
- ✔ Política de Donaciones y Auspicios
- ✔ Política de No Represalias
- ✔ Política de Confidencialidad
- ✔ Política de Puerta Giratoria
- ✔ Política de Sarlaft

Los colaboradores de la Compañía deben autorregular su comportamiento bajo las directrices contenidas en el presente Código, así como también, por las normas contenidas en la legislación laboral, Reglamento Interno de Trabajo y demás regulaciones vigentes.

V. Conducta de nuestros colaboradores y su entorno

1 De la libre competencia

En nuestra Compañía procuramos obtener ventajas competitivas solo mediante prácticas comerciales conforme a la legislación vigente. Nuestro éxito radica en sobresalir frente a nuestros competidores de forma honesta y justa. Por ello, promovemos y respetamos la libre competencia. Cada colaborador debe cumplir con lo establecido en las normas de Libre Competencia.



2 De la relación con terceros

✓ Personas a quienes servimos

Las personas a quienes servimos son el centro de nuestra actividad y fundamento de la gestión operativa y de servicio. La interacción con estos deberá estar orientada siempre a la mejora continua y a entregar un servicio de la más alta calidad, lo que implica:

- Establecer vínculos y generar confianza.
- Asumir la responsabilidad individual y crecer juntos.
- Hacer las cosas bien a la primera y seguir mejorando.

Porque cuando nos centramos en nuestra Misión y vivimos nuestros valores, proporcionamos constantemente Calidad a cada uno de nosotros y a cada persona a la que servimos.

Asimismo, se promoverán las relaciones de largo plazo en un ambiente de confianza mutua dando cumplimiento a las políticas de Conflicto de Interés, otorgando un trato justo, sin caer en favoritismos de ninguna clase.

La Compañía acoge los derechos y deberes de nuestros pacientes, los cuales están consagrados en la página web de la Compañía.

✓ Proveedores de bienes y servicios

La vinculación de todos los proveedores de bienes y servicios debe ajustarse a los procedimientos de selección, contratación, como también a las políticas establecidas, tales como: Política de Conocimiento o Debida Diligencia y los colaboradores deberán velar por el cumplimiento de los términos contratados.



✓ **La sociedad**

La salud es un derecho fundamental que tiene todo ser humano, por lo que la Compañía se compromete a orientar sus acciones tomando siempre en consideración nuestra misión de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

3 Resguardo, buen uso y entrega de información confidencial

Mantener la privacidad y seguridad de la información personal que recopilamos, usamos o que se encomienda a nuestro cuidado es un componente fundamental de la Misión de la Compañía y su compromiso con la integridad y el comportamiento adecuado.

El manejo de la información personal de un individuo de forma respetuosa, responsable y de acuerdo con todas las leyes vigentes, genera la confianza persona a persona, sirve para nuestros objetivos comerciales y fomenta relaciones duraderas con las partes interesadas.

En el ejercicio de sus cargos, los colaboradores que se desempeñan en la Compañía deberán cumplir con las cláusulas de Confidencialidad, las Políticas de Seguridad de la Información, Protección de Datos y el Estándar de Seguridad de la Información sobre uso de Redes Sociales.

4 Nuestros activos y medio ambiente

Como colaboradores se nos encomiendan los activos de la Compañía, incluidos los equipos, suministros, datos, información financiera, información confidencial de la Empresa y propiedad intelectual.



Para el adecuado funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud se requiere un oportuno flujo de recursos entre sus diversos actores. Por ello la Compañía asume que dichos recursos serán administrados y operados teniendo presente el cumplimiento de la finalidad empresarial a través de la aplicación adecuada de políticas de ahorro, aseguramiento de bienes y recursos y políticas de sobriedad en el manejo de los mismos.

Los colaboradores deberán hacer un cuidadoso uso y goce de los bienes de la Empresa, ya sean tangibles o intangibles, salvaguardando de este modo todos sus activos.

La Compañía aplicará las mejores prácticas en materia de protección ambiental y alentará a sus colaboradores a actuar de manera responsable con el medio ambiente y a crear conciencia sobre la sustentabilidad y las prácticas ecológicas de acuerdo a los protocolos y/o instructivos implementados para el efecto. Igualmente, se adoptarán políticas y prácticas adecuadas en el manejo de desechos y residuos.

5 Interacciones con funcionarios públicos y privados

La Compañía trata con organismos y funcionarios públicos (tales como nuestros legisladores, entes reguladores, fiscalizadores, entre otros). Nuestros tratos comerciales con funcionarios públicos nacionales, estatales, locales e internacionales, son examinados muy de cerca.

Se han promulgado leyes que definen las interacciones con los funcionarios públicos y prohíben la influencia improcedente por parte de empresas privadas en el ámbito del gobierno. Nuestro cumplimiento de esta legislación es crucial para mantener las



buenas relaciones de nuestra empresa en el sector público y privado, lo que demuestra que somos dignos de la confianza de las personas a quienes servimos. Por lo anterior, se debe velar por el cumplimiento de la Política de Relación con Funcionarios Públicos, Política Anticorrupción y con la Política de Puerta Giratoria.

Así mismo, la Compañía y sus colaboradores deberán responder a los requerimientos provenientes de las entidades públicas en el ámbito de sus funciones y acatar sus órdenes de forma razonable y oportuna.

VI. Incumplimiento del código de conducta

1 Notificación de posible falta o infracción

Si se encuentra con lo que cree que es una posible falta o infracción a este Código de Conducta o a la normativa vigente que pudiese afectar a usted o a la Compañía, infórmelo. Hablar no solo es lo correcto, sino que es lo que exigen nuestras normas. Nuestra empresa dispone de muchas maneras para notificar inquietudes sobre temas de cumplimiento de conductas, jurídicas, regulatorias y normativas.

El colaborador tiene la opción de presentar una notificación en forma anónima o nominativa y estará protegido contra represalias cuando hable de buena fe, independiente de la manera en que realice la notificación, toda denuncia deberá ser tratada bajo un debido proceso. Sin embargo, realizar notificaciones mal intencionadas o deliberadamente falsas también constituye una infracción a las normas de la Compañía.

Notificar posibles infracciones al Código o a una norma de éste, ayuda a la Compañía a tratar los problemas de forma rápida y a conciencia. También nos ayudará a



identificar oportunidades para ejemplificar cómo se aplica el Código y nuestras normas en situaciones específicas. Nos ayudará a todos nosotros a actuar de acuerdo con los valores de la Compañía y a cumplir su Misión.

2 **Infracciones del código de conducta y de las normas**

El incumplimiento de este Código, las normas de la Compañía, leyes y reglamentaciones, así como de nuestras obligaciones contractuales, no solo tiene posibles consecuencias jurídicas y regulatorias, sino que también compromete la reputación de la Compañía. Cualquier conducta inapropiada o infracción a las normativas vigentes no se pueden justificar.

Ningún colaborador, sin importar su cargo, está autorizado a cometer un acto ilegal, ni a ordenar a otro colaborador a que cometa tal acto. Los colaboradores tampoco pueden usar a un tercero para actuar de ninguna forma que esté prohibida por ley, por este Código, por cualquier norma de la Compañía u obligación contractual.

Todas las infracciones a este Código de Conducta, de las normas de la Empresa, obligaciones contractuales o leyes se tomarán con seriedad y pueden resultar en sanciones o medidas disciplinarias conforme a lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo de cada Compañía y la legislación vigente aplicable.

3 **Canales de contacto**

✓ a. En caso de dudas o consultas:

- Su jefatura directa o jefatura de área y/o gerencia
- Gerencia de Personas



✓ b. En caso de denuncias por incumplimiento de este código:

- Equipo de Cumplimiento
- Oficial de Cumplimiento Banmédica Colombia
- Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento ubicado en la página web de la Compañía

VII. Consideraciones generales

1 Comunicaciones

La reputación de la Compañía proviene, en parte, de las relaciones que mantiene con el público, la prensa, los analistas y todas las personas con quienes tiene contacto nuestra Empresa.

Debemos presentar la información de manera clara, veraz y profesional. El entorno de nuestras actividades comerciales es increíblemente dinámico y las comunicaciones deben reflejar de forma positiva nuestro compromiso de hacer que el sistema de salud funcione mejor para todos. Debemos tener conocimiento de los requisitos básicos referentes a la divulgación pública de información de la Empresa. En resumen, los colaboradores y directores de la Compañía, no pueden hablar de información interna no pública, como información financiera, información sensible de las personas a quienes servimos, cambios en el personal ejecutivo, juicios o medidas regulatorias, y fusiones o adquisiciones fuera de la Empresa, a menos que hayan recibido una autorización específica o esté obligado de otra manera a divulgar tal información.

Por otra parte, las redes sociales se han convertido en una herramienta de



comunicación cada vez más importante, pero también presentan un ámbito de posibles peligros.

Los colaboradores que publican o anuncian contenido en sitios o aplicaciones de la red deben proceder con buen criterio y seguir la Política de Protección de Datos, cláusulas de Confidencialidad y Estándar de Seguridad de la Información sobre el uso de Redes Sociales, documento que se aplica al uso de redes sociales como parte de su trabajo en nombre de la Compañía y a su actividad en redes sociales fuera de la Empresa.

Los colaboradores no deben hacer uso de su cargo ni utilizar la identidad visual de la Compañía (logo, diseño, marca, otros) en participaciones, comentarios, eventos de carácter personal no relacionado a sus funciones laborales.

2 Ambiente laboral seguro, entorno de apoyo y nuestra responsabilidad compartida

Nos esforzamos por proporcionar un ambiente laboral seguro y un entorno de apoyo para todos los colaboradores.

Nuestro ambiente laboral debe promover el respeto, el reconocimiento de nuestras diferencias y apreciar el valor de la diversidad e inclusión para nuestra empresa.

La Compañía no tolerará un comportamiento que ponga en peligro a sus colaboradores, personas a quienes servimos o terceros, que los someta a discriminación, acoso o amenazas.

Nuestra Compañía buscará el equilibrio entre la privacidad del colaborador y la necesidad de mantener un ambiente de trabajo seguro y eficaz.



3 Difusión y socialización del código de conducta

La Compañía adelantará las acciones necesarias en orden a divulgar el Código de Conducta, así como a socializar e interiorizar sus previsiones.

El área competente adelantará las acciones que se requieran en orden a socializar el presente Código, así como a prestar el apoyo que demande el Comité de Conducta para el cumplimiento de los fines a su cargo.

En particular, la Compañía a través del área de Personas, se compromete a:

- ✔ Informar el contenido del Código a todos los colaboradores y relacionados de la Compañía.
- ✔ Capacitar y dar acceso al Código a todas las personas que se vinculen a la Compañía.
- ✔ Realizar sondeos que permitan determinar la percepción sobre la gestión ética de la Compañía, aspectos por mejorar y desarrollos.

4 Mecanismos de solución de conflictos

La Compañía promoverá la solución directa y las alternativas de solución de conflictos (transacción, mediación, amigable composición o conciliación), para los conflictos y diferencias que surjan entre colaboradores y entre áreas de la Compañía, para auspiciar el mejor clima organizacional.

Para ello, el área de Personas servirá como escenario propicio para que, de manera dialogada, los colaboradores que consideren la existencia de un conflicto, lo expongan. Se convocará a mecanismos para que las partes solucionen en forma



directa sus diferencias de criterio y se promoverá la amigable composición en cuanto fuere procedente.

Lo anterior sin perjuicio de la aplicación de los procedimientos legales y reglamentarios cuando se trate de ventilar asuntos que impliquen responsabilidades en el campo jurídico o ético.

5 Adherencia al modelo de prevención

La Compañía rechaza categóricamente cualquier conducta delictiva o inapropiada establecida en el Modelo de Prevención. En este contexto, los colaboradores deben mantener un comportamiento recto y honesto, así como mantener un estricto y diligente compromiso en la ejecución de sus funciones. Igualmente, deben conocer y recurrir a cualquiera de los canales de denuncia dispuestos por la Compañía frente a la detección o sospecha de hechos o actos que pudieran ser constitutivos de los delitos o conducta inapropiadas, así como cualquier infracción a las normas, de los que tome conocimiento.

VIII. Comité de conducta

El Comité de Conducta será el organismo a cargo de velar por el correcto funcionamiento del Código de Conducta, se reunirá periódicamente y estará integrado, al menos, por miembros de alta gerencia de las áreas de Personas, Gerencia Jurídica, Gerencia General, Dirección Médica y por el Oficial de Cumplimiento.



Dentro de las principales funciones de este comité se encuentran:

- ☑ a. Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta al interior de la Compañía.
- ☑ b. Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores de la Compañía.
- ☑ c. Asegurar la revisión y/o actualización del presente código, con la finalidad de llevar a la Junta Directiva cualquier modificación relevante para su aprobación, velando porque dichos cambios sean difundidos oportunamente en toda la Compañía.
- ☑ d. Apoyar la divulgación de manera constante, completa y precisa de los lineamientos de la Política Anticorrupción, la cual es responsabilidad del Oficial de Cumplimiento.
- ☑ e. Contribuir a la adherencia de las directrices y pautas establecidas en el Modelo de Prevención de la Compañía.
- ☑ f. Revisar cuando se requiera, las situaciones que han sido parte de un proceso de investigación llevado a cabo por las instancias establecidas, tales como: Personas, Cumplimiento, Dirección Médica, Auditoría Interna, entre otros.
- ☑ g. Conocer de las dudas, opiniones e inquietudes relacionadas con este Código de Conducta que los colaboradores formulen a través de los canales correspondientes.



IX. Seguimiento de gestión y medición de indicadores

El Comité de Conducta a instancia de los casos que conozca producto de las dudas, opiniones, inquietudes y denuncias presentadas por los colaboradores de la Compañía, actualizará el Código de Conducta.

El Oficial de Cumplimiento hace seguimiento confidencial y estadístico de las consultas y quejas que son de su conocimiento y que se presentan ante la Compañía por los diferentes medios.

Por su parte, el área de Personas adelantará capacitaciones institucionales y encuestas de percepción de clima laboral.

De acuerdo con los anteriores insumos, se establecerán indicadores anuales que midan el comportamiento de los colaboradores, cuyos resultados serán socializados con el Comité de Conducta con el fin de que este implemente actividades de divulgación, profundización y reporte a las instancias de la Compañía.

X. Actualización y conclusiones

El presente Código de Conducta, se puede modificar en cualquier momento a través de una decisión de la Junta Directiva y se registrará en el acta respectiva.

Este Código se encuentra y se mantendrá vigente mientras la Junta Directiva no acuerde su modificación.



Finalmente queremos reforzar que el presente Código de Conducta nos ayuda a asumir nuestras responsabilidades laborales de acuerdo con los más altos estándares posibles de comportamiento ético. Estos estándares, reflejados en nuestros valores compartidos de Integridad, Compasión, Relaciones, Inclusión, Innovación y Desempeño, informan e inspiran nuestro trabajo para ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos. Nuestra capacidad de operar como un negocio integral capaz de satisfacer las necesidades de salud de cientos de personas y la sociedad, depende de que vivamos estos valores todos los días.

Gracias por adherirse a las conductas contenidas en el presente Código e incorporar nuestros valores en su trabajo y en cada acción realizada para las personas a quienes servimos.

Nombre	Versión	Observación	Aprobación por junta directiva
Código de Ética y Buen Gobierno	V1.	Elaboración documento.	05/10/2007
Código de Ética y Buen Gobierno	V2.	Modificaciones y formalización del documento por Junta Directiva.	Acta No. 251 28/02/2019
Código de Conducta	V3.	Actualización basados en el de la casa matriz y norma local, así como separación del Código de Conducta y Buen Gobierno.	Acta No. 275 21/04/2021
Código de Conducta Colaboradores	V4.	Cambio de nombre de la Gerencia de Talento Humano por Gerencia de Personas. Adición del valor de la "inclusión". Modificación a los principios de "Responsabilidad Social". Nuevos lineamientos en la relación con terceros.	Acta No. 318 09/10/2024





Clínica del
Country