

**INTRODUCCIÓN:**

En cumplimiento de lo dispuesto por su Junta Directiva, La Nueva Clínica Sagrado Corazón S.A.S, en adelante La Clínica, constituye y aprueba su Código de Conducta y Buen Gobierno, el cual deberá ser conocido y acogido en todos sus términos por los empleados de la Institución.

Con su expedición, la Junta Directiva busca que todos los niveles de la administración, los clientes, proveedores, usuarios y la comunidad en general, dispongan de un instrumento legal y ético de orientación y guía, para actuar en sus diversas interacciones y en sus relaciones con La Clínica, asegurándose de hacerlo con el mejor proceder posible y con miras a lograr, en forma transparente, los objetivos corporativos, el cumplimiento de la Misión encomendada y la realización de su Visión institucional.

Además, el Código de Conducta y Buen Gobierno tiene el claro propósito de cuidar que en la comunidad prevalezca y se perpetúe el buen nombre y la reputación de La Clínica durante toda su existencia, como motivo de orgullo para sus clientes, usuarios, proveedores, socios, directivos y empleados.

El personal directivo y administrativo será el encargado de divulgar y explicar el sentido y los alcances del presente código, velando por el cumplimiento de las normas en él contempladas. Cada empleado deberá declarar el conocimiento del mismo y su voluntad de ponerlo en práctica, en documento que hará parte de su respectiva hoja de vida. Cualquier violación acarreará acciones disciplinarias o terminaciones de contrato con justa causa, de acuerdo con lo previsto en el reglamento interno de trabajo.

El Código de Conducta y Buen Gobierno estará a disposición de todos los clientes, usuarios, proveedores y comunidad en general en la Gerencia de la institución, en la intranet, en Almera y en la página web: [www.clinicasagradocorazon.com.co](http://www.clinicasagradocorazon.com.co)

La Junta Directiva de La Clínica es la instancia responsable de realizar seguimiento al sistema de gestión ética y deberá presentar informes a la Superintendencia Nacional de Salud sobre el desempeño del mismo, cada que esta lo requiera.

La Clínica tiene establecido dentro de las medidas para evitar fraudes y combatir la corrupción en el sector de la Seguridad Social en Salud un contacto ético a través del cual los clientes, usuarios, proveedores y comunidad en general pueden dar a conocer cualquier actividad sospechosa que atente contra las normas contempladas en el presente código, éste contacto se puede realizar mediante el correo electrónico [lineaetica@clinicasagradocorazon.com.co](mailto:lineaetica@clinicasagradocorazon.com.co) o mediante la opción de contáctenos en la página web de la institución [www.clinicasagradocorazon.com.co](http://www.clinicasagradocorazon.com.co)

**ADOPCIÓN DE UN CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO:**

En su compromiso con la ética, el respeto, la transparencia y la excelencia, La Clínica ha venido implementando los procesos y prácticas propios de la Conducta, la Ética y Buen Gobierno Corporativo. La noción más aceptada de Gobierno Corporativo señala que este es el sistema por el cual las sociedades comerciales son dirigidas y controladas. La estructura de Gobierno Corporativo señala la distribución de derechos y responsabilidades entre los diferentes partícipes de la compañía, tales

como la Asamblea, La Junta, los administradores y directivos, los accionistas, y otros inversionistas; y dicta las reglas y procedimientos para la adopción de decisiones en asuntos corporativos. Así mismo, proporciona la estructura mediante la cual se fijan los objetivos de la compañía y los medios para alcanzarlos y controlar su desempeño. Las buenas prácticas de gobierno corporativo buscan preservar y mantener la integridad ética empresarial; asegurar la adecuada administración de los asuntos sociales, y el reconocimiento y respeto por los derechos de los accionistas e inversionistas; a través de la creación de normas, principios y procedimientos claros, que garanticen la transparencia de la gestión social y la adecuada divulgación de la información relativa a los negocios y servicios, que deban conocer los accionistas, inversionistas y la comunidad en general. La Junta Directiva, por mandato expreso de la Asamblea General de Accionistas adopta el presente Código de Conducta y Buen Gobierno con el propósito de crear un sistema de normas y principios claros, por los cuales debe regirse la Administración de La Clínica.

## **1. NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO SOCIAL DE LA NUEVA CLINICA SAGRADO CORAZÓN S.A.S**

De conformidad con los estatutos, La Clínica; es una persona jurídica de derecho privado, con ánimo de lucro, organizada como Sociedad Comercial por Acciones Simplificada en la forma prevista en el código de comercio y que cumple funciones inherentes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, como Institución Prestadora de Servicios de Salud en todos los niveles de complejidad y se haya sometida al control y vigilancia del Estado en la forma establecida por la Ley.

La Clínica tiene por objeto la prestación de servicios de salud, en las especialidades de su competencia dentro del marco legal del Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, a todos los usuarios que directamente o mediante remisión de un tercero pagador o asegurador, acudan a sus instalaciones, con el fin de recibir servicios de excelencia con estándares de calidad.

En consecuencia, La Clínica asume las siguientes funciones:

- Ofertar servicios de salud en las especialidades establecidas en el portafolio de servicios debidamente habilitados ante los entes competentes. (ver portafolio de servicios).
- Organizar y administrar la prestación de los servicios en las especialidades habilitadas.
- Prestar servicios de salud en las especialidades de su portafolio.
- Desarrollar alianzas con terceros para que la prestación de los servicios de salud, cumpla las necesidades y expectativas de sus clientes y con los estándares de calidad definidos. (Interdependencia de servicios, integralidad)
- Participar en la Inducción, entrenamiento y formación de personal médico y paramédico en las disciplinas de nuestras especialidades, con el fin de garantizar la idoneidad necesaria y la actualización permanente de conocimientos.

## **2. GOBIERNO CORPORATIVO:**

### **2.1 Asamblea general de accionistas**

La Asamblea General, la constituyen los Accionistas inscritos en el “Libro de Registro de Accionistas”, o sus representantes o mandatarios, reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en los

estatutos. La Asamblea General de Accionistas será presidida por el Gerente de La Clínica y, a falta de este por la persona que ejerza las funciones de presidente de la Junta Directiva.

La Asamblea general es la máxima autoridad de La Clínica, sus decisiones son obligatorias y cumplen las funciones que le señala la ley y los estatutos de La Clínica, en los términos que estos mismos establecen.

La periodicidad de la Asamblea será la definida por estatutos, así:

Una vez al año antes del 30 de marzo las ordinarias, y las extraordinarias en cualquier momento siempre y cuando se haga una citación con 5 días calendario de anticipación.

¿Con cuanta antelación es la citación a Asamblea Ordinaria? Es de 15 días hábiles.

El quórum deliberativo de la asamblea lo constituye la presencia de un número plural de Accionistas que represente por lo menos la mitad más una de las acciones suscritas y pagadas.

### 2.1.1 Relaciones de los Accionistas con La Clínica

Todos los Accionistas deberán actuar con lealtad frente a La Clínica, absteniéndose de participar en actos o conductas respecto de las cuales exista conflicto de intereses, lesionen los intereses de La Clínica o impliquen la divulgación de información privilegiada de la misma. Las relaciones laborales de La Clínica con sus Accionistas se llevarán a cabo dentro de las limitaciones y condiciones establecidas por las normas pertinentes. Los accionistas que además de inversionistas ostenten la calidad de empleados de La Clínica, deberán tener claridad en la diferenciación en las atribuciones y responsabilidades que les asisten en cada una de las condiciones.

## 2.2 Junta Directiva

La Junta Directiva de la Compañía se compone de (5) miembros principales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, y en su defecto, por los suplentes personales respectivos que los reemplazan.

El gerente de La Clínica como tal, no es miembro de la Junta Directiva y asistirá a las sesiones con derecho a voz y sin voto.

La Junta en su interior elegirá un presidente, quien presidirá las sesiones de la misma.

De igual forma la Junta elegirá un secretario.

Podrán pertenecer a la Junta Directiva todos los Accionistas hábiles o quienes sin ser Accionistas sean propuestos y/o delegados formalmente por alguno de los socios, de acuerdo a lo definido en los estatutos de La Clínica.

Todos los miembros de la Junta tendrán iguales derechos.

Sus funciones se describen en los estatutos de La Clínica y en la legislación vigente.

Los miembros de la Junta Directiva serán removidos de su designación por las siguientes causales:

- Por la pérdida de la calidad de socio propia o de quien lo delega o propone.
- Por la ausencia injustificada a tres (3) sesiones de la Junta Directiva.

- Por quedar incurso en alguna de las causales de prohibiciones previstas en los Estatutos.
- Por graves infracciones ocasionadas con motivo del ejercicio de su cargo como miembro de la Junta Directiva.

La remoción de miembros de la Junta Directiva, corresponderá decretarla a ésta, previa comprobación de la causal invocada.

## 2.3 Reglamento de funcionamiento

### 2.3.1 Instalación, sede, convocatoria y calendario de reuniones

**Instalación:** La Junta Directiva se instalará por derecho propio con posterioridad a su elección efectuada por la Asamblea General de Accionistas, una vez verificada la inscripción y registros de sus miembros ante los organismos correspondientes.

**Sede y Lugar de Reunión:** La Junta Directiva, por regla general, sesionará en la sede Administrativa de La Clínica, salvo que, por acuerdo previo de sus miembros, decidan reunirse en lugar diferente.

**Convocatoria:** A la Junta Directiva serán invitados tanto miembros principales como suplentes. Se iniciará la sesión con la asistencia, por lo menos, de la mayoría absoluta de sus miembros principales, quienes serán citados previamente. A las sesiones deberá concurrir el Gerente y por invitación, aquellas personas que la misma Junta determine.

**Calendario de Reuniones:** Al instalarse la Junta Directiva, acordará el calendario de las sesiones ordinarias fijas con su horario, para el respectivo período anual, el cual se reunirá como mínimo una vez cada dos meses, según lo definido en los estatutos. Aprobado este calendario, la Gerencia lo entregará por escrito a cada miembro de Junta para su seguimiento, sin perjuicio de que se produzcan las citaciones previas a cada reunión.

La convocatoria a las sesiones ordinarias la hará el presidente de la Junta o el Gerente de La Clínica indicando día, hora, sitio de reunión y orden del día con los temas a tratar, por lo menos con 5 días calendario de anticipación.

Por razones justificadas, la Junta Directiva, podrá alterar parcialmente el calendario y horario de reuniones; dicha determinación se notificará a los miembros por lo menos con veinticuatro (24) horas de anticipación a la fecha y hora prevista inicialmente.

Por periodo anual de sesiones se entiende el comprendido entre la primera reunión después de realizada la Asamblea General de Accionistas y la celebración de la próxima Asamblea.

### 2.3.2. Sesiones, quórum, decisiones, orden del día, deliberaciones, intervenciones, proyectos, resoluciones y actas

De conformidad con lo establecido en este código, las sesiones de la Junta Directiva serán presididas por el presidente. A falta de éste se elegirá un miembro principal para presidir la sesión.

**Sesiones:**

- **Ordinarias:** Son aquellas que se ocupan de desarrollar las funciones de la Junta Directiva en forma normal y periódica, conforme al calendario que para el efecto se adopte.
- **Extraordinarias:** Son aquellas que se efectúan para tratar asuntos de extrema urgencia o gravedad, que no permiten esperar su estudio y consideración en reunión ordinaria.
- **No Presenciales:** Son aquellas de carácter excepcional que se llevarán a cabo de acuerdo con las necesidades de la administración y se desarrollarán de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

**Quórum:** Constituye quórum para deliberar y tomar decisiones válidas la asistencia de por lo menos tres (3) miembros principales y en su defecto los respectivos suplentes. En caso de que el principal llegue después de iniciada la reunión, el suplente correspondiente sólo lo reemplazará hasta cuando se decida sobre el punto tratado al momento de la asistencia del miembro principal.

**Reuniones Extraordinarias:** La Junta Directiva podrá reunirse extraordinariamente, previa citación del presidente, de 3 miembros de la Junta, del Gerente de La Clínica, o del Revisor Fiscal. Esta convocatoria deberá efectuarse y notificarse con una antelación no menor de cuarenta y ocho (48) horas y con indicación del temario objeto de la sesión, sin que pueda ocuparse de otros asuntos diferentes al mismo y con aprobación de los miembros presentes.

**Decisiones:** Las decisiones de la Junta Directiva por regla general, se adoptarán con más de la mitad de los votos de los concurrentes.

Excepcionalmente, se requerirá una mayoría de las cuatro quintas (4/5) partes de sus miembros, para las siguientes determinaciones:

- Aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos.
- Aprobar los planes y programas de inversión y organización de servicios, que debe someter a su consideración el Gerente.
- Elegir o remover al Gerente.
- Aprobar u objetar los balances, estados financieros y cuentas de fin de ejercicio y considerar los informes legales y especiales que presente el Gerente para su remisión a la Asamblea General.

El Gerente tendrá voz, pero no voto en las deliberaciones de la Junta Directiva.

Esta misma facultad, la tendrá el Revisor Fiscal en los casos en que la Junta Directiva sea citada por él.

Lo resuelto regirá a partir del momento en que se adopte la decisión, salvo que expresamente se acuerde su vigencia posterior. Cuando sea necesario y por solicitud de alguno de sus miembros, se decidirá sobre la adopción del voto secreto.

**Orden del Día:** Al iniciar la sesión, el presidente someterá a consideración el orden del día; una vez aprobado, la reunión deberá acogerse rigurosamente a éste. Sólo por razones ampliamente

justificables y con la aprobación de más de la mitad los miembros asistentes, podrá ser modificado, adicionado o suprimido alguno de los puntos.

**Deliberaciones:** En las deliberaciones de la Junta Directiva, participarán los miembros principales o a falta de éstos, los respectivos suplentes, y se procurará que las decisiones se tomen en consenso; sin embargo, en razón de la necesidad de agilizar el debate o introducirle orden al mismo, el Presidente podrá limitar las intervenciones de los miembros.

En todo caso, sólo votarán y aprobarán las decisiones los miembros principales o el suplente personal previamente delegado por escrito, en caso de ausencia de éste.

**Intervenciones:** Las intervenciones de los asistentes a las sesiones ordinarias o extraordinarias, deberán concentrarse a los asuntos que se estén discutiendo. La sesión se registrará por los procedimientos y técnicas del debate usualmente aceptadas y garantizando la participación democrática de los miembros de la Junta Directiva.

El Revisor Fiscal solamente tendrá voz, pero no voto en las deliberaciones de la Junta Directiva.

**Presentación de Proyectos:** Los integrantes de la Junta Directiva tienen la facultad de presentar proyectos, programas e iniciativas específicas, siempre que las mismas estén contempladas dentro del orden del día de la respectiva sesión. En este evento, corresponde al Presidente proponer la designación de una comisión especial para que realice el estudio pertinente y rinda su informe, o bien solicitarle al Gerente su estudio y concepto, a fin de que se evalúe y considere detenidamente en la sesión siguiente o en aquella que a juicio del Órgano Directivo se estime pertinente.

**Reserva de los asuntos tratados:** Los miembros de la Junta Directiva, el Gerente, el Revisor Fiscal y los demás funcionarios que sean citados y asistan a las sesiones, están obligados a guardar reserva y confidencialidad sobre los asuntos que sean tratados en dichas reuniones. Se deberá diligenciar un documento de compromiso de confidencialidad, una vez sea instalada por primera vez la Junta Directiva, con los nuevos miembros de cada período.

Toda información que en relación con la operación y la marcha de La Clínica se requiera, por parte de un integrante de la Junta Directiva, deberá solicitarse por escrito y motivada, a través de la Presidencia, quien tramitará su atención ante la Gerencia o la Revisoría Fiscal, según el caso.

Ningún miembro podrá proceder utilizando un conducto diferente al anteriormente establecido.

**Actas:** Las decisiones de la Junta Directiva se expresarán en sus actas.

Las actas contendrán las decisiones de la Junta Directiva y serán discutidas y aprobadas en un solo debate.

En todo caso, la Junta Directiva podrá reconsiderar los términos de que trata el presente punto, cuando las necesidades así lo impongan.

Las actas de las reuniones, que redactará el Secretario, contendrán por lo menos los siguientes



- Lugar, fecha y hora de la sesión.
- Conformación del quórum.
- Nombres y apellidos de los miembros de la Junta Directiva asistentes y de las demás personas que concurran a la reunión.
- Registro de las correspondientes excusas.
- Relación clara y sucinta de todos los aspectos tratados, de las constancias y proposiciones presentadas, y la forma como fueron evacuadas.
- Decisiones aprobadas, con los votos a favor, en contra o en blanco, con su texto literal cuando se trate de resoluciones especiales.
- Tareas y pendientes.
- Hora de la clausura de la sesión.
- Las actas se llevarán en un libro debidamente registrado y rubricado, y serán firmadas por el Presidente y el Secretario.

### **2.3.3 Reuniones sin presencia de la Administración**

La Junta Directiva podrá realizar las reuniones que sean necesarias sin presencia de funcionarios pertenecientes a la administración de La Clínica. Las mismas se llevarán a cabo cuando así lo determine la misma Junta Directiva y sus decisiones tendrán plena validez siempre y cuando cumplan con los requisitos exigidos en la ley y en los estatutos sociales.

Funciones de la Junta Directiva:

- Adoptar la política administrativa y financiera de La Clínica.
- Aprobar el presupuesto anual de ingresos y egresos y someterlo a consideración de la autoridad competente.
- Determinar el uso de rendimientos líquidos o utilidades que arrojen en el respectivo ejercicio, las correspondientes operaciones de La Clínica, de acuerdo con la ley.
- Aprobar los contratos que suscriba el Gerente cuando su cuantía fuere superior a la suma que anualmente autorice la Asamblea General.
- Vigilar y controlar la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de La Clínica.
- Elegir y/o remover al Gerente.
- Delegar para casos especiales de incompatibilidad o inhabilidad del Gerente, la representación legal de La Clínica en el Presidente de la Junta Directiva o en quien haga sus veces.
- Decidir provisionalmente sobre la renuncia, excusas y licencia del personal elegido por la Asamblea General.
- Interpretar y reglamentar los Estatutos y dirimir los conflictos que sobre este particular se presenten.
- Velar porque se cumplan en La Clínica, las normas legales y estatutarias sobre incompatibilidad y prohibiciones.
- Elaborar su propio reglamento de funcionamiento.
- Las demás que por ley o Estatutos le correspondan.
- Establecer y aprobar las siguientes políticas:
  - Política de inversiones en activos de la entidad.

- Política de compras que sobrepasen cierto monto, por ellos establecido.
- Transacciones con bienes inmobiliarios.
- Política de orientación formal que deben recibir los miembros de La Junta Directiva.
- Política para permitir que se hagan denuncias ante sospechas de comportamientos no adecuados por parte de otros Directores de La Junta Directiva o de empleados de La Clínica

#### **2.3.4 Presidencia de la Junta Directiva:**

La Junta Directiva será presidida por uno de sus miembros principales o suplentes, en el orden de su elección, siguiendo las reglas consagradas para tales efectos en los estatutos. El asesor jurídico de la compañía actuará como Secretario de la misma.

#### **2.3.5 Funciones del Presidente de la Junta Directiva:**

- Presidir las sesiones y todos los actos solemnes de la Junta Directiva.
- Suscribir con el Secretario las actas de la Junta Directiva.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento de la Junta Directiva.
- Hacer que los Directivos concurren puntuales a las reuniones y vigilar con el concurso del Secretario General el registro que se lleve para comprobar la asistencia.
- Dirigir el debate interno de las sesiones de la Junta Directiva y evitar que se aparten de los temas objeto de las mismas y orientarlas con discreción y ecuanimidad.
- En general, ejercer las demás atribuciones que le asigne la Junta Directiva, el Reglamento o los estatutos.

#### **2.3.6 Designación del Secretario de la Junta Directiva:**

El Asesor Jurídico de La Clínica ejercerá a su vez las funciones de Secretario de la junta Directiva.

#### **2.3.7 Funciones del Secretario:**

- Tramitar la convocatoria a sesiones y efectuar las citaciones a que haya lugar.
- Elaborar oportunamente las Actas de las reuniones, en forma sucinta, pero sin restarle significado a los puntos objeto de las deliberaciones y acuerdos.
- Firmar las actas y las resoluciones, junto con el Presidente y dar fe de los mismos.
- Responsabilizarse de la preparación o recepción de las proposiciones, proyectos, correspondencia y otros documentos que deben ser conocidos y considerados por la Junta Directiva.
- Enviar a los organismos correspondientes, los informes, actas y documentos que sean pertinentes.
- Colaborar con el Presidente de la Junta Directiva en la elaboración de la correspondencia que deba ser firmada por éste último como consecuencia de las labores de la Junta Directiva.
- Enviar la documentación a todos los Directivos y demás personas que se acuerde.
- Las demás que le asigne la Junta Directiva o los estatutos.

#### **2.3.8 Disposiciones finales.**



**Presentación de excusa por no asistencia:** Por regla general, el miembro principal de la Junta Directiva que no pueda concurrir, deberá informar con la debida anticipación al Secretario o al Presidente de la Junta Directiva, explicando las razones que lo motivan.

Cuando sobrevengan hechos intempestivos o de fuerza mayor, que impidan presentar anticipadamente la excusa, ésta deberá presentarse en la sesión siguiente para su consideración.

**Asuntos no regulados:** Los asuntos no regulados en el presente reglamento, así como las dudas de interpretación y aplicación del mismo, serán resueltos por los Estatutos, normas legales aplicables y en su defecto por el voto favorable de por lo menos las dos terceras partes (2/3) de los asistentes.

### 2.3.9 Comités de Junta Directiva

- **Comité de Contraloría Interna:** Este Comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la entidad y del sistema de gestión de riesgos.
- **Comité de Gobierno Organizacional:** Este Comité está encargado de apoyar a la Junta Directiva (o quien haga sus veces) en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros.
- **Comité de Riesgos:** Este Comité está encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la entidad.
- **Comité de Conducta:** Este comité será el encargado de construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de cada entidad entre otros.

### 2.4 Gerente

Es el representante Legal de La Clinica, judicial o extrajudicialmente, y tendrá a su cargo la administración directa de la misma. Es designado y removido libremente por la Junta Directiva, de acuerdo a lo definido en este código y en los estatutos.

Sus funciones se encuentran definidas en los estatutos y en la legislación vigente.

### 2.5 Grupo de dirección

Está integrado por el Gerente de La Clinica, los Directores Médico, Administrativo, Financiero y Riesgos y por las coordinaciones de gestión humana, Calidad y Tecnocientífica, se reunirán periódicamente en el comité de Gerencia, al cual podrán asistir por invitación personal administrativo y asistencial de cada uno de los servicios, de cada reunión se dejara un acta la cual se diligenciara en el aplicativo institucional Almera para consultas futuras.

### Funciones:

- Servir permanentemente como órgano consultivo y asesor del Gerente.
- Servir de instancia superior al proceso de planificación estratégica de La Clínica, y para la formulación de los planes operativos, a cargo de cada una de las áreas de gestión.
- Vigilar y controlar la ejecución de programas, la prestación de los servicios y el manejo administrativo y financiero de los mismos.
- Y las demás que señale el Gerente el cual reglamentará su funcionamiento interno.

### 3. MARCO ORGANIZACIONAL

#### 3.1 Misión

Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad comprometidos con una atención segura, con calidad y centrada en las personas, enfocados en la gestión del riesgo, el desarrollo corporativo y el bienestar de nuestros grupos de interés.

#### 3.2 Visión

Seremos en el 2023 una clínica reconocida por gestionar modelos de atención innovadores y costo efectivos mediante una adecuada gestión clínica que fortalezca relaciones de confianza con los usuarios y las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios.

#### 3.3 Valores

**CALIDEZ:** Es el cariño, amabilidad y afecto que brindamos a nuestros usuarios que refleja el amor, la vocación y el gusto por la asistencia a los demás.

“Soy cálido cuando hago sentir a los demás como si estuvieran en casa”

“Soy cálido cuando soy amable y escucho con atención”

“Soy cálido cuando brindo siempre una sonrisa”

“Soy cálido cuando me dirijo a los demás por su nombre

#### Conductas no permitidas:

*No soy cálido cuando trato con exceso de confianza a los demás (Mi amor, mi reina, mi vida, niña, madre)*

*No soy cálido cuando mi lenguaje No Verbal es incoherente con mi lenguaje Verbal*

*No soy cálido cuando ignoro a los demás*

*No soy cálido cuando no miro a los ojos de quien me habla*

**COMPASIÓN:** Es la capacidad de reconocer la situación del otro, ser sensible a su experiencia y ofrecer una solución que genere bienestar.

“Soy compasivo cuando te apoyo en el cumplimiento de tus logros”

“Soy compasivo cuando te acompaño en momentos difíciles”

“Soy compasivo cuando busco resolver tus necesidades”

“Soy compasivo cuando centro mi atención en los demás”

Conductas no permitidas:

*No soy compasivo cuando demuestro apatía con las necesidades del otro.  
No soy compasivo cuando evito de manera consciente una atención requerida.  
No soy compasivo cuando mi trato no es digno y humanizado con los demás.*

**CREATIVIDAD + INNOVACIÓN:** Es el mecanismo óptimo por el cual podemos resolver problemas, encontrar soluciones, soñar en grande, motivarnos a seguir y ayudar a otros, garantizando la sostenibilidad y la competitividad de la organización en el largo plazo.

*“Soy creativo cuando busco alternativas eficientes”  
“Soy creativo cuando me apasiona lo que hago”  
“Soy innovador cuando veo oportunidades donde otros no las ven”  
“Soy innovador cuando transformo mi entorno y el de los demás”*

Conductas no permitidas:

*No soy creativo cuando permanezco en mi zona de confort.  
No soy innovador cuando hago siempre lo mismo.  
No soy creativo cuando mi proceso no presenta acciones de mejora.  
No soy innovador cuando el miedo al fracaso me impide generar cambios.*

**FLEXIBILIDAD:** Es la capacidad de buscar siempre una mejor alternativa para darle solución a las necesidades de nuestros grupos de interés, enmarcados dentro del cumplimiento de nuestras normas y protocolos.

*“Soy flexible cuando soy capaz de entender que siempre hay alternativas”  
“Soy flexible cuando estoy dispuesto positivamente para los cambios”  
“Soy flexible cuando entiendo que el entorno es cambiante y soy capaz de adaptarme”*

Conductas no permitidas:

*No soy flexible cuando me opongo a los cambios organizacionales  
No soy flexible cuando rechazo ideas innovadoras  
No soy flexible cuando incumplo los lineamientos y políticas de la institución*

### 3.4 Objetivos

Para el desarrollo de la plataforma estratégica, el Grupo de Dirección definirá anualmente los objetivos corporativos, los cuales servirán de referencia para la gestión del siguiente período.

Objetivos 2019-2023:

## LOGRAR CRECIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Iniciativas estratégicas:

- Alcanzar niveles óptimos de ingresos a nuestros servicios de alta complejidad.
- Optimizar el flujo de recursos institucionales enfocados en un proceso excelente de facturación, gestión de glosas y recaudo.
- Desarrollar un adecuado control del costo y planeación financiera.

## SATISFACER LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES OBJETIVO

Iniciativas estratégicas:

- Incrementar los índices de satisfacción de los clientes (interno y externo).
- Consolidar modelos especiales de prestación articulados con las redes integradas de atención en salud.
- Garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicios con aseguradoras y clientes.
- Garantizar el cumplimiento de deberes y derechos de los usuarios.

## DESARROLLAR PROCESOS INTERNOS y MODELOS DE ATENCIÓN

Iniciativas estratégicas:

- Desarrollar modelos de atención especial y de gestión del riesgo:

Programa de atención pacientes crónicos

Programa Peso Saludable

Atención y cuidado paliativo en paciente crónico.

- Optimizar las capacidades de la organización mediante intervención eficiente a procesos técnico administrativo.
- Implementar un sistema de gestión integrado de procesos.
- Fortalecer procesos asistenciales que involucren aspectos de prevención de infecciones y demás eventos adversos asociados a la atención salud.

## ALCANZAR ALTOS ESTANDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN CENTRADOS EN EL PACIENTE

Iniciativas estratégicas:

- Fortalecer un modelo de calidad enfocado en la seguridad del paciente y la gestión del riesgo.

- Propender por una atención humanizada enfocada en la compasión y generación de soluciones que garanticen bienestar.
- Brindar servicios con oportunidad y eficiencia, basados en la mejor evidencia científica y en concordancia del modelo de atención en salud.

## DESARROLLAR EN FORMA INTEGRAL EL TALENTO HUMANO

### Iniciativas estratégicas:

- Desarrollar un plan de capacitaciones orientado al fortalecimiento y mejoramiento de competencias.
- Desarrollar un modelo de gestión por competencias.
- Implementar un modelo de cultura organizacional.

### 3.5 Políticas

La formulación de una política, como expresión de la voluntad de la Junta Directiva, está encaminada a la producción de un efecto previsto y se expresa con el fin de orientar la acción sobre una situación determinada.

El proceder de La Clínica en todos sus órganos de administración se regirá siempre por las siguientes políticas:

#### 3.5.1 De calidad

Cumplimiento a cabalidad de la legislación y de los compromisos pactados con los clientes, usuarios, empleados y proveedores, garantizando su satisfacción mediante la prestación de servicios de salud de óptima calidad y el intercambio permanente de información veraz y oportuna, la adecuada utilización de los recursos, la atención personalizada, la innovación y el mejoramiento continuo en los servicios, en función del desarrollo humano y social.

#### 3.5.2 De desarrollo organizacional

- Acatamiento estricto de la normatividad vigente para el funcionamiento de La Clínica y de cada uno de sus servicios.
- Organización institucional con autonomía funcional en cada una de las unidades estratégicas de servicio y de apoyo, las cuales actuarán con claras definiciones de responsabilidad y autoridad.
- La producción intelectual de los empleados, en cumplimiento de sus funciones, así como la información fundamental captada o elaborada para el funcionamiento y el desarrollo de La Clínica son propiedad exclusiva de la Organización y deberán estar al servicio de ésta con oportunidad y confiabilidad. Su conocimiento, manejo y uso implica confidencialidad y responsabilidad.

- Protección legal del patrimonio intelectual de La Clínica, como resultante del trabajo de los empleados en cumplimiento de sus funciones o de la adquisición a través de terceros, como propiedad exclusiva de la Organización.
- Disponibilidad de la información, captada o elaborada para el funcionamiento y el desarrollo de La Clínica, dentro de los parámetros de oportunidad y objetividad en la prestación de los servicios.
- Acatamiento a los conductos regulares en todos los procesos de la Organización y a los principios de confidencialidad, respeto y responsabilidad en la apropiación y el uso de la información Institucional.
- Oportunidad, exactitud y discrecionalidad en el suministro de la información requerida por los entes reguladores, los empleados, los clientes, los usuarios, los proveedores y los medios de comunicación.
- Establecimiento de alianzas estratégicas y convenios regionales y nacionales para el logro y optimización de recursos en el ofrecimiento de los servicios de La Clínica.
- Investigación y actualización permanente de los conocimientos y las tecnologías apropiadas que sirvan para el funcionamiento de los servicios prestados por La Clínica, haciendo que redunden en una mayor calidad para clientes y usuarios y mejor gestión administrativa.
- Selección, calificación, seguimiento, desarrollo y reconocimiento de los proveedores como aliados estratégicos para la prestación de los servicios, buscando con ellos la satisfacción de los clientes internos y externos de La Clínica y manteniendo la consolidación de relaciones de confianza basadas en la calidad, costo-efectividad y transparencia.
- Valoración del talento humano altamente calificado y con actitudes positivas, como soporte de la estructura y marcha de la organización.

### **3.5.3 Comercial**

Respeto de los clientes, cumplimiento de las promesas de venta, lo que implica ofertar los servicios con veracidad en su dimensión y calidad.

### **3.5.4 De mercadeo**

- Establecer políticas para comunicar, persuadir y recordar al cliente sobre los distintos productos y servicios disponibles.
- La administración orientará su plan de marketing en función del cumplimiento de los objetivos empresariales y del entorno competitivo del mercado del sector salud.
- La estrategia de marketing y publicidad de la compañía deberá definir y establecer estándares en el uso de colores institucionales, decoración, señalética, papelería, formatos de avisos a clientes, etc.
- Disposición de un sistema estratégico de mercadeo y ventas que apoye la comercialización de los servicios, basado en el conocimiento de las necesidades y expectativas de los clientes y en las variables del mercado.
- Creciente participación en el mercado de la salud en los servicios ofertados, mediante el posicionamiento y conservación de los clientes.



- Comercialización eficaz y efectiva del portafolio que ofrecen todas las unidades de servicios de La Clínica.

### 3.5.5 De relaciones con la competencia

- Actitud de respeto y sana emulación con las entidades prestadoras de los servicios de salud de cualquier índole, naturaleza social o jurídica, entendiéndose por estas a todos los actores dentro del mercado de prestación y de aseguramiento de servicios de salud.
- Apertura al diálogo y a la cooperación discrecional, orientados al fortalecimiento de los sistemas de salud, Seguridad Social y Protección Social del país.

### 3.5.6 Política de atención y servicio al cliente

Crear, estructurar e implantar una eficaz y eficiente gestión de Servicio al Cliente, que estimule y apalanque el desarrollo y crecimiento de la identidad corporativa y cultura de servicio dirigida al cliente.

### 3.5.7 De Enfoque en la prestación de servicios

- La prestación de los servicios de salud deberá enfocarse, sin excepción, en la búsqueda de la mejoría de la salud de nuestros usuarios, independiente de sus condiciones de aseguramiento, económicas, culturales, raciales, religiosas, u otras, con respeto de la evidencia científica y asumiendo los postulados y legislación en materia ética disponibles.
- El uso de tecnología médica deberá igualmente respetar dichos postulados, y se hará sin excepción buscando única y exclusivamente el beneficio para la salud de los pacientes, con respeto de los principios de seguridad y pertinencia del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### 3.5.8 De establecimiento y administración de tarifas y precios

Las tarifas y precios ofertados a los clientes aseguradores y particulares deberán ser convenidas entre las partes, y reflejar los estudios de costos de La Clínica, buscando mantenerse en niveles competitivos del mercado. Las tarifas y precios no serán los únicos elementos de negociación con nuestros clientes y su concertación hará parte de un acuerdo integral y equitativo, para los diferentes servicios que se oferten en La Clínica.

### 3.5.9 De gestión humana

- Técnica y rigurosa selección del talento humano, como variable decisiva y estratégica para el cumplimiento de la Misión Institucional.
- Establecimiento de relaciones intrainstitucionales y cumplimiento de las responsabilidades por parte del personal, de acuerdo con los principios internos de La Clínica y fundamentos éticos, morales y legales, socialmente acordados y exigidos.
- Contribución y estímulo efectivo a la formación y al desarrollo laboral y académico, al crecimiento personal, familiar, social y económico de todos los empleados, buscando su realización e identificación con la Visión y Misión de La Clínica.

- Diseño, aplicación y mantenimiento de una estructura salarial equitativa, acorde con el mercado laboral del medio socio-económico, que brinde estabilidad y permanencia a los empleados que La Clínica requiera.
- Evaluación, calificación y seguimiento continuo del desempeño para efectos de otorgamiento de responsabilidades, promoción, capacitación, remuneración y sustitución laboral.
- Establecimiento y mantenimiento de un clima laboral armónico, como requisito para el desempeño creativo de los empleados y la buena marcha de La Clínica.
- Fortalecimiento y motivación para el trabajo en equipo, concediendo a los empleados de La Clínica autonomía y empoderamiento.
- Gestión de personal con generación de incentivos por cumplimiento de metas generales de la organización y específicas de los servicios, cuando las condiciones de la organización lo permitan.

### 3.5.10 De administración financiera

- Eficiencia, productividad, claridad y transparencia en el manejo de los recursos financieros.
- Elaboración y definición de proyectos de inversión económica y desarrollo institucional, de acuerdo con los resultados de los estudios de pertinencia Institucional, impacto y viabilidad financiera.
- Adecuada previsión y proyección financiera para garantizar el funcionamiento y el crecimiento Institucional.
- Atención oportuna a los compromisos económicos contraídos con los empleados, proveedores, sector financiero y otras instituciones o acreedores, traducido en oportuno, ágil y justo pago de los compromisos económicos adquiridos en todos los aspectos de la gestión.

### 3.5.11 De comunicaciones y relaciones públicas

- Posicionamiento de La Clínica como una Institución Prestadora de Servicios de Salud, reconocida por su calidad, respeto y pertinencia.
- Orientación de los procesos de comunicación al logro del reconocimiento y a la consolidación de los servicios de La Clínica entre la comunidad y el público en general.
- Veracidad y consistencia de la información y de los mensajes institucionales expresados a través de los medios de comunicación, con la esencia y la actuación de la empresa como actores del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Divulgación permanente de la misión, visión y valores corporativos entre los socios, usuarios, clientes, proveedores, empleados y comunidad en general.
- Mantenimiento de relaciones públicas y sociales con personas e instituciones afines a la Misión de La Clínica, que puedan contribuir al logro de los Objetivos Corporativos.

### 3.5.12 De seguimiento, evaluación y control

Deberá existir acompañamiento preventivo, formativo y correctivo de los órganos e instancias de control, a todos los cargos y dependencias de La Clínica, con el fin de asegurar el cumplimiento de las políticas y responsabilidades; la oportunidad en la prestación de los servicios, la confiabilidad de los procedimientos, la rectitud en el manejo de los bienes y el acatamiento a las normas y los reglamentos internos y externos establecidos.

### **3.5.13 Medio Ambiental**

Fomento de relaciones armónicas entre el hombre y el medio ambiente, la Institución y el entorno social, con el fin de generar interdependencias positivas y pertinentes. Generar el menor impacto posible de la operación sobre el medio ambiente.

## **3.6 Políticas inherentes a la razón de ser de La Clínica**

### **3.6.1 Políticas de prestación de servicios de salud**

Los servicios de salud ofertados al interior de La Clínica deberán prestarse siempre, contando previamente con la Habilitación legal, conforme a la legislación vigente en la materia, y respetando los principios de accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad y pertinencia que define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud Colombiano. Adicionalmente los servicios de salud al interior de La Clínica deberán cumplir con las siguientes condiciones y tener las siguientes características:

- La calidez, el sentido humano, la amabilidad, la paciencia y la tolerancia con nuestros pacientes y clientes, por parte de todo el personal, deberán ser características que rijan la prestación de nuestros servicios.
- Las prestaciones en salud deberán estar estandarizadas en la medida de lo posible y obedecer a protocolos y guías de manejo, previamente establecidas, las cuales deberán tenerse disponibles para todas las especialidades de La Clínica, respetando la evidencia científica mundial.
- El uso de tecnología médica al interior de La Clínica, deberá respetar los criterios de costo-efectividad, velando porque la seguridad y la pertinencia estén garantizadas en cada procedimiento que llevamos a cabo. De igual manera, la decisión del uso de tecnología deberá abstraerse de intereses económicos por parte de los profesionales de la salud o de la misma clínica.
- El uso de tecnología médica deberá siempre garantizar previamente, un pagador de la misma, con excepción de aquellos casos, en que, cumpliéndose los criterios arriba expuestos, la urgencia del caso no permita la negociación previa del procedimiento a realizarse, eventos en los cuales la Gerencia de La Clínica, hará las gestiones del caso para garantizar el pago de la tecnología pertinentemente utilizada.

### **3.6.2 Políticas para socios o Accionistas que a su vez se desempeñen como empleados de La Clínica**

Es de vital importancia para La Clínica, por tratarse de una IPS en la que algunos de los Accionistas puedan ser empleados, que se establezcan unas políticas institucionales para que la información se maneje de manera adecuada. Así mismo, el respeto de los conductos regulares y el comportamiento en los sitios de trabajo por parte de estos empleados deberá ser ejemplar de manera que la igualdad de condiciones, en términos de derechos y deberes entre empleados Accionistas y no Accionistas esté garantizada:

- La comunicación que de manera formal o informal tengan los empleados en la condición mencionada deberá dar ejemplo de respeto de sus colaboradores, colegas y superiores y acatar sin excepción los conductos regulares dentro de La Clínica.

- Toda participación en la administración de la Institución que hagan los empleados que ostenten la condición de Accionistas, deberá ser sola y exclusivamente a través de los organismos de Dirección de La Clínica. Los Accionistas, no podrán participar directamente en la administración de la Institución, ni ostentar cargos administrativos de primero ni segundo nivel dentro de la jerarquía institucional.
- El tráfico de influencias, la tergiversación de información, el irrespeto de los conductos regulares, por parte de los empleados que ostentan la condición de Accionistas, se hace particularmente grave y se sancionará severamente, de acuerdo a lo definido en el reglamento interno de trabajo.
- La relación de todos los empleados de La Clínica con los empleados que ostenten la condición de Accionistas, se realizará a título de compañeros de trabajo y por ningún motivo se aprovechará la condición de los segundos para, realizar trámites o gestiones administrativas de cualquier índole, para lo cual los primeros, deberán utilizar el conducto regular establecido.

#### 4. CÓDIGO DE CONDUCTA

##### 4.1 Declaración previa

La Filosofía corporativa de La Clínica, expresada en su Visión, Misión, Valores y Políticas, es inspiración para la formulación de los postulados éticos que deberán guiar el comportamiento de las personas pertenecientes a la Institución, en sus relaciones de trabajo y sociales, dentro y fuera de la organización; en la interacción con su familia, con las instituciones del entorno y el medio ambiente.

##### 4.2 Objetivo

Orientar el comportamiento de la Organización en general y de sus empleados en particular, mediante la divulgación y apropiación de la Visión, la Misión, los Valores y las Políticas Corporativas.

##### 4.3 Contenido

Constituye el marco ético dentro del cual La Clínica, pretende que se desenvuelvan todas las actuaciones de sus empleados, en interacción respetuosa y armónica entre sí y con los diferentes públicos, buscando que prime el interés general sobre el particular y cuyas normas son de rigurosa y obligada observancia por todas las personas vinculadas a la Institución. Su desconocimiento o trasgresión son considerados falta grave conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo.

##### 4.4 Postulados generales de comportamiento

- **Coherencia con las políticas y valores corporativos:** Todas las actuaciones y el comportamiento personal y laboral de quienes formen parte de La Clínica, deben ser acordes con los valores y políticas corporativas.
- **Apropiación de la Visión y Misión de la Organización:** Es un deber apropiarnos de la Visión y de la Misión para que todos contribuyamos a que La Clínica sea una institución de referencia regional y nacional para la prestación de servicios de salud, reconocida por su gran valoración del ser humano, la calidad de los servicios ofertados, la pertinencia, la eficiencia en todos sus procesos y el desarrollo de conocimiento médico.

- **Integridad personal:** La conducta de quienes hacen parte de La Clínica debe testimoniar siempre la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo con los Valores definidos.
- **Deber de disentir y denunciar:** Con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, los integrantes de La Clínica podrán disentir y deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la Organización y hacer conocer de su superior inmediato o de quien tenga la responsabilidad de intervenir, aquello que encuentre en disconformidad con los principios éticos o atente contra la moral y la ley.
- **Manejo de conflictos y diferencias:** Los conflictos deberán entenderse como una oportunidad para el crecimiento personal e institucional y tratarse con madurez y prudencia, claridad y respeto, evitando el distanciamiento entre los integrantes del equipo.  
Al interior de La Clínica existe un comité encargado de solucionar los conflictos, cuando se presente un conflicto ético, el Gerente de La Clínica convocará al comité y sus miembros sesionarán en condición de asesores avalando las decisiones administrativas que en materia disciplinaria se tomen.
- **Compromiso y capacidad de entrega:** El compromiso y la lealtad con La Clínica exigen la entrega generosa y sincera del conocimiento, la experiencia y el uso de los talentos personales en el cumplimiento de las funciones y la ejecución de los procesos.
- **Sentido de liderazgo:** Todo el personal inspirará con sus acciones la marcha de La Clínica, deberá educar con su ejemplo y reconocer los logros y realizaciones a quien lo merezca.
- **Cumplimiento de compromisos:** El cumplimiento a cabalidad de lo dispuesto en la legislación y en el presente Código de Conducta y Buen Gobierno, y de los compromisos pactados con los usuarios, clientes, empleados, proveedores y entes de control.
- **Desarrollo personal y profesional:** El ambiente institucional favorecerá el aprendizaje, el crecimiento y el desarrollo personal y profesional, con innovación y creatividad.
- **Austeridad:** Moderación, racionalidad y rectitud en el manejo de los bienes para evitar el despilfarro de los recursos institucionales, con el fin de brindar más y mejores servicios y conseguir el mejor retorno de la inversión a los accionistas.
- **Respeto a las normas institucionales:** Acatamiento a las normas y a los reglamentos internos y externos establecidos.
- **Cuidado de la salud de los empleados:** Es deber de todos identificar, evaluar y prevenir en los lugares de trabajo los riesgos para la salud y la vida.
- **Relaciones entre sí y con terceros:** Toda relación que afecte la Organización, bien sea dentro o fuera de ella, deberá estar determinada por la aceptación de la buena fe, la honestidad, el respeto y la cortesía.

La Clínica se abstendrá de establecer vínculos comerciales o de cualquier otra índole con personas naturales o jurídicas cuyo comportamiento ético, social y empresarial sea evidente o probadamente contrario a las leyes, a los postulados éticos que la rigen o a las buenas costumbres.

- **Confidencialidad:** Para evitar la divulgación o mal uso de la información se le encomienda al personal acatar las siguientes reglas:
  - Mantener la debida reserva y protección, en todo momento, de los documentos de trabajo y de la información confidencial que esté a su cuidado.

- No comentar temas relacionados con los negocios y proyectos de La Clínica con personal ajeno a éste, incluyendo amigos y parientes y menos aún en lugares donde se encuentren terceros.
- Los negocios que comprometan información confidencial y que se realicen en las oficinas de La Clínica, se deberán tratar fuera del alcance del personal no responsable de los mismos.
- Los visitantes deberán esperar en los sitios dispuestos para ello y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, sitios de prestación de servicios y otras áreas de trabajo, a menos que sea necesario y siempre que dicha visita esté supervisada.
- En lo relacionado con los reportes a las autoridades, La Clínica cuenta con los responsables de generar los datos incluidos en reportes como Registros Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIMIGILA), Cuenta de Alto Costo, Estadísticas Vitales y los relacionados con la Superintendencia Nacional de Salud, los cuales se generan con exactitud, representatividad, integridad y oportunidad
- **Comportamiento ético y moral de los profesionales de la salud:** Los profesionales de la salud, vinculados, adscritos o practicantes en La Clínica deberán conocer, aceptar y practicar el Código Ético Médico Colombiano y someterse al mismo, en caso de incurrir, voluntaria o involuntariamente, en errores o deficiencias durante el ejercicio de su profesión.

Las actuaciones del personal médico y paramédico con el resto del equipo de salud, el personal administrativo, los usuarios, los clientes y los proveedores, deberán enmarcarse dentro de los postulados sociales de calidad, calidez, amabilidad y respeto que esperan para sí mismos.

En particular la relación Médico-Paciente, Médico-Cliente (representado por los auditores médicos de las Entidades Administradoras de planes de beneficios u otros), Médico-Paramédico, Paramédico-Auxiliar, deberá destacarse por su tolerancia, altura, buenas maneras, respeto, cordialidad y colegaje.

La relación del personal médico con los proveedores de servicios o insumos deberá estar abstraída de intereses personales, particulares o comerciales, que puedan influenciar la decisión clínica en cualquier circunstancia, la inobservancia de este principio se considera falta grave contra la organización y se sancionará severamente.

Igualmente se considerará falta grave por parte del personal asistencial, aceptar prebendas económicas o de beneficios (en efectivo o en especie) de parte de los proveedores o de la industria médica o farmacéutica, sin el debido conocimiento y aval de las directivas de la organización y en concordancia con sus políticas y principios.

Los comentarios públicos con relación a la gestión administrativa deberán realizarse con suma prudencia, y deberá tenerse en cuenta que los organismos de participación institucional válidos son la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y los grupos de Dirección y grupos primarios de La Clínica.

El cumplimiento de los horarios, las disponibilidades, los compromisos y las citas en la Institución deberán respetarse como responsabilidad primaria de todos los profesionales de la salud que presten asistencia en salud al interior de La Clínica.



Los profesionales de la salud que evidencien preferencia por usuarios, clientes, pacientes, procedimientos o intervenciones con criterios económicos o de ingresos, incurrirán en falta grave contra la organización y se sancionarán severamente.

#### 4.5 Conflicto de intereses

Constituye conflicto de intereses toda situación o comportamiento en el cual los intereses personales de los empleados o administradores de La Clínica, o de terceros, estén o puedan llegar a encontrarse enfrentados a los intereses de la Organización y en particular a la correcta aplicación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud Colombiano.

Cualquier situación o comportamiento sobre un potencial o real conflicto de intereses deberá ser consultado con su jefe inmediato antes de tomar cualquier decisión; quien lo trasladará, a la Gerencia de La Clínica con el fin de evaluarlo y sugerir recomendaciones al respecto, convocando la Junta Directiva en caso de considerarlo necesario, quien tendrá por objeto definir y dirimir, en última instancia todo lo relacionado con el caso.

Los conflictos de intereses pueden surgir en muchas situaciones y es imposible tratarlos todos dentro del presente Código. Por ello en caso de duda, consulte con su jefe inmediato antes de tomar cualquier decisión o realizar cualquier acción.

##### 4.5.1 Conductas generadoras de conflicto:

Son consideradas conductas generadoras de conflicto y debe evitarse por parte de todo el personal, las siguientes:

- Tener relación laboral, comercial, profesional o de prestación de servicios con terceros en menoscabo de la dedicación que debe prestarse a la clínica.
- Recibir retribución o pago de usuarios, clientes, proveedores o terceros por el cumplimiento y ejercicio de las funciones laborales.
- Realizar cualquier actividad en perjuicio de los intereses de La Clínica.
- Todo empleado de La Clínica deberá abstenerse de participar, por sí mismo o interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Organización o en actos respecto de los cuales revista conflicto de intereses.
- Es deber, en todo caso, informar cualquier tipo de conflicto de interés que pueda llegar a presentarse para que la Organización tome las decisiones pertinentes, en las cuales no se podrá interferir, para que en su manejo prime siempre el interés de La Clínica sobre el interés personal o particular de un tercero.

## **4.6 Elaboración, administración y suministro de información institucional**

### **4.6.1 Responsabilidad del personal**

Todos los empleados y/o terceros que presten servicios para La Clínica, serán responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y estándares establecidos, que buscan garantizar la seguridad del Sistema Informático.

### **4.6.2 Responsabilidad en el manejo de la información**

Es responsabilidad de todos los empleados de La Clínica, velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y porque la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos.

La información confidencial y la jerarquía de los funcionarios, ha de emplearse de manera acorde con su naturaleza y carácter, y ningún empleado podrá aprovecharse de ellas para obtener ventajas o beneficios para sí o para terceros, ni ejercer tráfico de influencias con ellas.

La circulación de “rumores” o comunicaciones informales es un comportamiento contrario a la cultura de La Clínica y a la dignidad de las personas que afecta. El adecuado manejo de la información y de la comunicación obliga a brindar, un trato digno, respetuoso y cordial a todas las personas. El manejo de comunicaciones informales que sean deletéreas para la organización se considera falta grave y se sancionará severamente.

Los contratistas que tengan acceso a la información de La Clínica, tendrán iguales responsabilidades y esta exigencia deberá hacerse constar en los contratos por ellos suscritos.

### **4.6.3 Responsabilidad sobre la identificación de usuarios de los sistemas informáticos**

Todos los usuarios deben tener una identificación única e intransferible para hacer uso de la información y de los recursos tecnológicos en cada una de las plataformas. La persona dueña de la identificación es responsable de ésta y del uso que se haga de la misma.

Los datos concernientes a los usuarios que han intentado o realizado accesos sobre los recursos o la información podrán ser registrados, consultados, mantenidos y divulgados.

### **4.6.4 Propiedad de la información**

Toda la información generada, adquirida o administrada por las personas que laboran en la organización es propiedad de La Clínica, y como tal no debe ser empleada para usos diferentes al cumplimiento de sus funciones. Asimismo, toda la información generada, adquirida o administrada por terceros, en virtud de la ejecución de procesos institucionales y de la prestación de servicios, también se considera propiedad de la Institución y en consecuencia no deberá ser empleada para usos diferentes a los que se acuerden contractualmente.

La información acerca de usuarios, pacientes, clientes, proveedores u otros que por su razón social maneje La Clínica se deberá manejar dentro de los criterios de confidencialidad descritos y respetando lo reglamentado en las normas vigentes en la materia.

#### **4.6.5 Privacidad de la información**

La información institucional será clasificada y requerida por la Gerencia según el grado de privacidad y confidencialidad. Los usuarios de la información tendrán restricciones para el acceso a la misma, de acuerdo con las clasificaciones establecidas.

Las normas y procedimientos restrictivos para el acceso a la información no aplicarán cuando se trate de suministrarla a los entes de control y a las instancias que legalmente tengan derecho, siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares. La información oficial de La Clínica, que vaya dirigida a públicos externos deberá siempre contar con la revisión y la aprobación de la Gerencia, quien la suscribirá.

#### **4.7 Relación con usuarios, clientes, proveedores y competidores**

- Los usuarios son el centro de la atención en La Clínica. Con ellos deben establecerse relaciones serias, delicadas, dignas, compasivas, de respeto y con calor humano, para satisfacer sus necesidades reales, sin perjuicio de la compensación por el servicio prestado y de las acciones de resarcimiento a que haya lugar por circunstancias excepcionales.
- La evaluación, selección y seguimiento de los proveedores se hará de acuerdo con criterios técnicos y objetivos, los cuales deberán estar protocolizados dentro del Sistema de Calidad de La Clínica. No se tendrán relaciones de negocios con personas naturales o jurídicas que observan un comportamiento contrario a la ley.
- La Clínica contará con un registro actualizado de proveedores, que podrá ser consultado para efectos de control por los entes de Vigilancia, Inspección y Control del Sistema de Seguridad Social en salud. Para el efecto se tendrán los registros de proveedores de dotación, equipos, insumos, bienes, materiales, suministros, obras civiles y de servicios.

#### **4.8 Uso y protección de los bienes y recursos**

Todo bien y recurso de propiedad de La Clínica, sólo podrá ser usado por el personal vinculado, en forma única y exclusiva, para fines empresariales.

Los equipos, muebles, enseres y herramientas colocados a disposición de los puestos de trabajo deberán ser bien conservados y en caso de retiro de La Clínica deberán ser restituidos en buen estado, salvo el deterioro natural ocasionado por el buen uso.

Los recursos de La Clínica deben ser manejados con responsabilidad, velando tanto por los ingresos como por la racionalidad en los gastos, todos los activos serán manejados por el área de contabilidad desde el módulo de activos fijos del software institucional Hosvital y por parte del área de operaciones en el software AM donde reposará su hoja de vida e historia de procedencia y compra.

#### **4.9 Gastos de viaje, representación y manejo de caja menor**

Los integrantes de la Junta Directiva y todos los empleados de La Clínica deberán cumplir rigurosamente las políticas establecidas en los procedimientos de “Manual para Gastos de viaje y Representación” y “Manejo de Cajas Menores” expedidos y actualizados por la Dirección Administrativa y Financiera de La Clínica. Dichos procedimientos deberán establecer la responsabilidad tanto de La Clínica como del Empleado, cuando se esté en representación de la Organización por fuera de sus instalaciones.

#### **4.10 Responsabilidad de las posiciones jerárquicas**

El personal deberá otorgar el crédito necesario y suficiente a los logros que son del equipo, absteniéndose de adjudicarse para sí los méritos que a sus integrantes corresponde.

La Clínica no aceptará, ni tolerará en ninguno de sus empleados cualquier insinuación o conducta que tenga el carácter de acoso sexual o laboral y máxime si proviene de quien ostente posición de mando o jefatura con respecto a sus empleados o a personas que ocupen cargos de menor jerarquía en La Clínica.

Las conductas constituyentes de acoso laboral serán aquellas definidas en la normatividad vigente en la materia, y se sancionarán según lo definido en la misma, estas serán analizadas y dictaminadas dentro del marco del Comité de convivencia laboral y la normatividad vigente y aplicable.

#### **4.11 Medios internos de comunicación**

- La Clínica tendrá definidos los procedimientos de inducción y re inducción del personal; el primero para facilitar a los recién vinculados su adaptación al ambiente laboral y el segundo para actualizar el conocimiento de los cambios, transformaciones y nuevos servicios La inducción corporativa será presencial una vez al mes mientras que la reinducción se realizará como mínimo cada 2 años; de ambos procesos quedará constancia en la hoja de vida del empleado.
- Los Grupos Primarios, las reuniones formales de trabajo y los boletines internos, son algunos de los canales institucionales de comunicación que facilitan la relación e interacción entre las áreas.
- La clínica cuenta con un manual interno de comunicaciones que establece los canales internos y externos de comunicación y dicta directrices en el tema.

#### **4.12 Administración del talento humano**

Los procesos de selección, contratación, remuneración, promoción, y desvinculación del personal, serán, en todo caso, acordes con prácticas administrativas adecuadas a la naturaleza de La Clínica, que se inspiran en el reconocimiento y respeto por el ser humano como ser integral, en desarrollo permanente y en búsqueda de su crecimiento.

El área de Gestión Humana de La Clínica, como área de apoyo administrativo, velará en forma permanente por el fortalecimiento de la Cultura Organizacional, facilitando procesos funcionales de asesoría, apoyo y comunicación para el análisis y la eficiente toma de decisiones y para el establecimiento de las Relaciones de las personas con la Organización.

Respecto a sus empleados los Directores de Departamentos o Coordinadores de Áreas o equipos de trabajo tienen la responsabilidad de garantizar y realizar el entrenamiento específico en sus puestos de trabajo y fomentar su desarrollo y crecimiento laboral, profesional y personal, con la asistencia, asesoría y acompañamiento del área de Gestión Humana.

Las responsabilidades y funciones asignadas a todos los empleados, así como las competencias cognitivas, personales y laborales que estos deben acreditar, se establecen previamente a la asignación o provisión del cargo y se consignan en los respectivos perfiles. Cada colaborador deberá conocerlas y podrá consultarlas en el área de Gestión Humana. Cada una de estas dimensiones podrá ser revisada y actualizada cuando las condiciones lo ameriten.

Los cargos de dirección, manejo y confianza, están sometidos a las previsiones legales y así se establecerá en los respectivos perfiles y procedimientos, determinando claramente los niveles de autorización y asegurando su responsabilidad con las pólizas de manejo y riesgos, de conformidad con la Política de Seguros de La Clínica.

No podrán ser designados en cargos de La Clínica los cónyuges o parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, de Accionistas, miembros de Junta Directiva, Gerente o Grupo Directivo de La Clínica. La vinculación laboral a la clínica de familiares del resto de los empleados está sujeta al análisis que de cada caso en particular defina la Gerencia, de acuerdo con lo establecido en la ley, los estatutos y las normas legales sobre inhabilidades e incompatibilidades. En casos especiales, y solamente por necesidades técnicas de los servicios o por ventajas estratégicas, la Gerencia y la Junta Directiva, podrán definir excepciones a esta norma.

Cuando se establezca una relación de pareja entre dos empleados de La Clínica, con subordinación o ejercicio de actividades de control y la relación laboral resulte o pueda resultar afectada, se ofrecerá, de ser posible, un traslado a una de ellas, de suerte que se mantenga la autonomía funcional. De no ser posible la reubicación laboral y se prevea incompatibilidad en el ejercicio del cargo, una de las dos personas deberá retirarse voluntariamente de La Clínica. De no cumplirse ninguna de las condiciones anteriores, La Clínica podrá ejercer las facultades que le confieren las normas laborales sobre desvinculación.

Las relaciones afectivas y de pareja deben ceñirse a las normas de conducta social, y llevarse con seriedad y discreción, sin afectar el desempeño y el ambiente laboral. Ante el incumplimiento de estas condiciones, La Clínica podrá ejercer las facultades que le confieren las normas laborales sobre desvinculación.

#### **4.13 Seguridad y salud en el trabajo**

La Clínica dispondrá de un panorama de riesgos para todas sus dependencias y deberá mantenerlo actualizado, con la asesoría de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

En desarrollo de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo se dispondrá de un Comité Paritario, conformado de acuerdo con las normas legales.

#### **4.14 Eventos y fiestas en La Clínica**

Al asistir a eventos, fiestas o actividades lúdicas institucionales, es deber de todos los empleados de La Clínica, observar un comportamiento socialmente aceptable y apropiado a cada ocasión. La conducta social debe dar testimonio de la vida personal, rectitud e integridad de cada uno.

#### **4.15 Regalos e invitaciones**

El personal vinculado a la clínica se abstendrá de aceptar regalos, prebendas, concesiones o tratamientos preferenciales otorgados por parte de los clientes, proveedores, competidores y/o usuarios, con los que puedan interferir o comprometer la objetividad y transparencia de las relaciones contractuales. Igualmente se abstendrá de hacer ofrecimientos similares.

Ante ofrecimientos de ésta índole el empleado deberá rechazar la dádiva de una forma firme y cortés.

#### **4.16 Actividades partidistas**

Ningún empleado está facultado para autorizar o realizar en nombre de La Clínica y con bienes de éste, contribuciones y aportes a favor de partidos o campañas políticas. Cualquier decisión en este sentido será potestativa de la Junta Directiva.

### **5. REGIMEN DE TRANSPARENCIA**

La rectitud comercial, la calidad y la excelencia en el servicio al cliente guiarán el trabajo cotidiano de todas las personas vinculadas a la clínica.

#### **5.1 Conducta comercial**

En su actuar, todos los empleados con responsabilidad comercial o no, en la organización, evitarán toda conducta de preferencia en actividades relacionadas con servicios, programas, beneficios, convenios, contratos, devoluciones y/o reintegros, otorgados de manera selectiva, a algunos y no a todos los usuarios o clientes de La Clínica.

#### **5.2 Relaciones con la competencia**

Bajo ninguna circunstancia un empleado al servicio de La Clínica podrá sentirse autorizado para realizar prácticas de competencia desleal en el mercado, tales como selección tendenciosa de clientes, desviación de clientela, actos que creen confusión en la actividad mercantil, engaño a clientes o proveedores, descrédito hacia los competidores, imitación exacta y sistemática de iniciativas empresariales no propias, aprovechamiento de ventajas competitivas ajenas, divulgación de secretos sin autorización del titular, pactos desleales de exclusividad y en general, aquellos que afectan de manera irregular, la decisión de los usuarios o clientes.

Aquel empleado, del área asistencial o no, que obre irregularmente, con fines de obtener ganancias para sí o para La Clínica, ejerciendo cualquier presión indebida frente a la competencia, los clientes, los proveedores, la industria, etc. representada en dádivas o prebendas que atenten contra el valor de



la igualdad, incurrirá en las sanciones establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y en las de tipo civil y penal establecidas en la ley.

## 6. REGIMEN DE CONTRATACIÓN

Como entidad privada, La Clínica es autónoma en la selección y elección de las personas naturales o jurídicas con las cuales requiera la realización de contratos.

De acuerdo con las necesidades de la contratación, definirá si acepta alianzas, uniones temporales o consorcios.

Para evaluar propuestas y definir cuál sea la mejor opción, serán considerados los siguientes aspectos: soporte jurídico, costos, experiencia, cumplimiento, calidad, solidez financiera y oportunidad.

### 6.1 Autorizaciones para contratación

Para la firma de contratos y de acuerdo con las facultades otorgadas por la Asamblea General al Gerente, éste procederá así:

- Los contratos cuya cuantía no exceda los 2,000 salarios mínimos legales mensuales vigentes serán autorizados, adjudicados y firmados por él, haciendo uso de su autonomía.
- Los contratos cuya cuantía exceda los 2,000 salarios mínimos legales mensuales vigentes, serán adjudicados y firmados teniendo en cuenta la calificación y el resultado de la evaluación de las propuestas y la autorización de la Junta Directiva mediante extracto de acta de Junta Directiva.

## 7. GESTIÓN INFORMÁTICA

La plataforma informática debe ser diseñada, adquirida, modificada, operada, controlada y respaldada siguiendo prácticas que garanticen los siguientes requisitos de seguridad: confidencialidad, control de acceso, integridad y disponibilidad de la información. Los requisitos que se establezcan para proveer dichas especificaciones podrán establecerse para uno o varios de los componentes de la plataforma, según el nivel de seguridad que se requiera.

Ante eventos que atenten contra las condiciones de seguridad podrá restringirse o detenerse completamente la operación.

La Plataforma informática está compuesta por los equipos y enlaces de la Red de Telecomunicaciones, los equipos de computación o procesamiento de datos o de información, las aplicaciones y programas de software y los dispositivos de respaldo de los mismos.

Las funciones de gestión de la plataforma informática y telemática, si bien son responsabilidad de la Gerencia, requerirán que la Dirección administrativa desarrolle un código de la gestión informática, que incluya los procesos operativos y de control y sin perjuicio de la responsabilidad legal que asume la organización en la materia.

### 7.1 Legalización de la plataforma tecnológica

Todos los componentes de la plataforma informática utilizados por La Clínica deben estar debidamente legalizados, de acuerdo con las normas colombianas.

### 7.2 Cumplimiento de las políticas de seguridad tecnológica

Es responsabilidad de todo el personal de La Clínica, velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de seguridad.

### 7.3 Sanciones

El no cumplimiento de estas políticas, normas y procedimientos, se calificará como falta grave y será sancionada de acuerdo con el reglamento interno de trabajo de La Clínica.

## 8. SISTEMA CONTABLE

La elaboración de los Estados Financieros, la preparación y presentación de informes a los organismos de control y el diseño e implementación de planes de mejoramiento continuo, que respondan a las exigencias de calidad y oportunidad de la información contable, son responsabilidad exclusiva de un área financiera especializada en contabilidad.

El sistema de Contabilidad de La Clínica será un conjunto de subsistemas coordinados, integrados e interrelacionados, que formarán una unidad para la obtención de información financiera, utilizando métodos manuales, mecánicos y electrónicos. Este sistema comprenderá los métodos, procedimientos y recursos utilizados para llevar el control de las actividades financieras y resumirlas en forma útil para la toma de decisiones.

El área de contabilidad y el personal que en ella labore asumirá el cumplimiento de todo lo dispuesto en el Decreto Nacional 2649 de diciembre 29 de 1993, por el cual se reglamenta en Colombia la contabilidad en general y se expiden los principios o Normas de Contabilidad Generalmente Aceptadas, NCGA, y de lo estipulado en la Ley 43, de diciembre 13 de 1990, en la cual se reglamenta la profesión del Contador Público, o en su defecto de las normas que las sustituyan, modifiquen o adecuen.

Igualmente, cumplirá con lo dispuesto en la ley 100 de 1993 y en sus respectivas normas reglamentarias, así como las normas que la adicionen, modifiquen o complementen, acatará las orientaciones formuladas por las Superintendencias de Industria y Comercio y de Salud, o de quien haga sus veces, y de los acuerdos que en materia contable y financiera emita el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud.

El Sistema de Información Contable cumplirá en todas sus aplicaciones con las siguientes cualidades:

**Comprensibilidad:** La información es comprensible cuando es clara y fácil de entender.

**Utilidad:** La información es útil cuando es pertinente y confiable

**Relevancia:** Cuando posee valor de realimentación, oportunidad y predicción.

**Confiabilidad:** Cuando es neutral y son verificables sus hechos económicos.

**Neutralidad:** Información libre de sesgo, que mantenga equidad.

**Verificabilidad:** Información susceptible de comparación.

**Representación fiel:** Los hechos económicos deberán representarse fielmente.

## **9. REGIMEN DE VIGILANCIA Y CONTROL**

### **9.1 Control interno**

Las funciones y los procedimientos de la Auditoría Interna, responderán siempre a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas, NAGA.

La auditoría interna a la Gestión de La Clínica dependerá jerárquicamente de la Gerencia y contará con un conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados con el fin de asegurar que los activos de La Clínica estén debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que los procesos se desarrollen eficiente y eficazmente, de acuerdo con la normatividad vigente y las políticas trazadas por los Órganos de Dirección, en atención a las metas y objetivos corporativos. El Sistema de Control Interno es un proceder con el que todos los niveles de la Organización deben estar comprometidos.

El sistema de control se estructura con los elementos que a continuación se enuncian:

**Funcionarios de La Clínica:** El Control Interno debe ser ejercido por cada uno de los funcionarios de la entidad, en la medida que cumplen con su actividad cotidiana. Para ello atenderá a los principios, las políticas y los procedimientos establecidos, de manera que mientras ejerce sus funciones verifique simultáneamente el cumplimiento de los requisitos establecidos.

- El autocontrol será la constante que guíe el quehacer diario de los empleados. Se manifestará en la elaboración y práctica de las técnicas de verificación y evaluación de la acción diaria, el control de los procedimientos, los riesgos y sistemas de información, con el fin de proteger los recursos y garantizar la eficiencia y eficacia en las actividades orientadas al cumplimiento de las metas y al logro de los objetivos.

### **9.2 Control externo**

En forma permanente y disciplinada La Clínica acatará las orientaciones y cumplirá con las instrucciones impartidas por los órganos de control externo legalmente constituido, en especial, las provenientes de las Superintendencias de Industria y Comercio y de Salud; o de las que en su defecto las sustituyan o haga sus veces, además de las que por norma establezca el Estado.

### 9.3 Revisoría fiscal

El Revisor Fiscal y su suplente, quienes pueden ser personas naturales o jurídicas, serán designados por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año, y estarán bajo su exclusiva dependencia. Pueden ser reelegidos y removidos por esta autoridad suprema en cualquier tiempo.

Los órganos de Administración depositan en la Revisoría Fiscal la tarea de observar, vigilar, evaluar y certificar del cumplimiento de las normas vigentes en el manejo contable y financiero.

En tal sentido, la Revisoría Fiscal revisa y valida la elaboración de los Estados Financieros y la preparación y presentación de informes a los organismos de control.

Sus funciones se describen en los Estatutos de La Clínica y en la legislación vigente, de ellas se destacan, entre otras:

- Certificar que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de La Clínica se ajustan a las prescripciones de la ley, los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva, al Gerente y/o las Superintendencias de Industria y Comercio y de Salud, según el caso, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de La Clínica y en desarrollo de sus actividades.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de La Clínica y rendirles los informes generales periódicos y especiales a que haya lugar o le sean solicitados.
- Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de La Clínica, los libros oficiales y las actas de las reuniones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la Institución y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- En la realización de los registros contables y la preparación de los Estados Financieros deberá observar que La Clínica cumpla adecuadamente con los principios de contabilidad generalmente aceptados en Colombia, consignados en las normas vigentes y en las disposiciones emitidas por las Superintendencias de Industria y Comercio y de Salud.
- Aprobar con su firma cualquier balance y demás Estados Financieros que se hagan, con su dictamen o informe correspondiente.
- Inspeccionar los bienes de La Clínica y exigir que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título, además de la cabal prestación de los servicios sociales a que están destinados.
- Revisar las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores corporativos.
- Vigilar el cumplimiento, por parte de La Clínica, de lo establecido en las normas tributarias: Renta y Complementarios, Retención en la Fuente, Impuestos a las Ventas y Timbre Nacional, y verificar que la administración cumpla con la normatividad vigente en cuanto al impuesto de Industria y Comercio.
- Realizar auditorías integrales, compuestas por auditorías financieras, de cumplimiento, de gestión y de control interno; así mismo, avalar las evaluaciones de este control efectuadas por el área asignada en La Clínica y tomar éstas como soporte de su trabajo.

- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.

#### **9.4 Sistema de gestión de calidad**

La Clínica define, documenta, implementa, mantiene y mejora el Sistema de Gestión de la Calidad mediante el cual ha de administrar la prestación de los de Salud que oferte.

El Sistema contará con un representante de la Dirección que se encargará de:

- Coordinar la definición y documentación de procesos claves, sus secuencias e interacciones, cumpliendo requisitos de ley, políticas internas, y requisitos del Sistema obligatorio de Calidad en Salud que defina el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Definir la necesidad de procedimientos documentados.
- Asegurar que los procesos estén definidos y mantenidos.
- Promover la conciencia del personal hacia el cliente, para garantizar la cultura de calidad.
- Recolectar datos de mediciones sobre los procesos.
- Verificar la gestión de los procesos.
- Verificar la satisfacción de los clientes.
- Verificar que las comunicaciones internas entre los procesos sea la adecuada.
- Verificar que las comunicaciones externas al cliente sean confiables.
- Inducir la mejora continua de los procesos.
- Estimular el autocontrol entre las áreas.
- Coordinar acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejoramiento.
- Planificar y ejecutar el Programa de Auditorías para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC) que permita mantener y mejorar el sistema de gestión de calidad.

El área de calidad deberá contar con un grupo de Auditores de Calidad, calificados y certificados, que desarrollen auditorías internas con el fin de monitorear permanentemente el Sistema de gestión de la Calidad garantizando su mantenimiento y mejoramiento.

#### **10. DISPOSICIONES FINALES**

El presente Código de Conducta y Buen Gobierno deberá convertirse en una guía de obligatorio cumplimiento en la gestión de todos y cada uno de los empleados de La Clínica, y deberá tener revisión por lo menos cada dos años por la Junta Directiva, con el fin de reconfirmar su validez y realizar la adecuaciones y actualizaciones a las que hubiera lugar.

#### **11. ACTUALIZACIONES**

El Código de Conducta y Buen Gobierno se revisará y actualizará cada dos años o cuando sea necesario por cambios importantes en la plataforma estratégica de La Clínica o cambios en la legislación del Sistema de Seguridad Social en Salud.

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

Versión	Fecha	Descripción	Elaboró	Revisó	Aprobó
001	Noviembre 2012	Creación del documento	Natasha Molina Velez	Comité directivo	Junta Directiva Asesoría Legal
002	Diciembre 2015	Revisión documento	Natasha Molina Velez	Comité Directivo	Junta Directiva Asesoría Legal
003	Mayo 2018	Revisión documento	Natasha Molina Velez	Comité Directivo	Junta Directiva Asesoría Legal
004	Junio 2019	Actualización planeación estratégica Revisión integral del documento	Dra. Natasha Molina Velez Gerente General	Comité Directivo	Junta Directiva Asesoría Legal

NO COPIAR