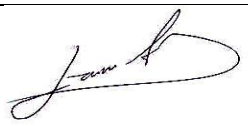
CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

Código: MA-PI-03
Versión: 04
Copia Controlada: 01
Vigente Desde: 19-Dic-2025

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Asesor Externo	Erika Turizo Coordinadora de Calidad	 Director Científico
Fecha de elaboración: 17-Dic-2025	Fecha de revisión: 19-Dic-2025	Fecha de aprobación: 19-Dic-2025

INTRODUCCIÓN

El presente manual constituye el Código de Conducta y Buen Gobierno de CLÍNICA DE LA COSTA S.A.S., en él se establecen los principios, valores, conductas y prácticas orientadas a preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia en la gestión, administrar de manera adecuada los recursos, y reconocer y respetar los derechos de los pacientes y demás partes interesadas. Asimismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información institucionales, con el propósito de generar confianza en la gestión y facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Las prácticas de ética y buen gobierno descritas en este Código complementan y definen los parámetros de actuación de la Asamblea, la Gerencia, el Equipo Directivo y todos los colaboradores de CLÍNICA DE LA COSTA S.A.S. De igual forma, establecen los mecanismos para verificar su cumplimiento. Este Código orienta y regula la actuación de todas las dependencias de la institución en la búsqueda de la excelencia en la atención de pacientes, familiares y usuarios.

La adopción de este manual por parte de CLÍNICA DE LA COSTA S.A.S. y de su grupo de colaboradores refleja un compromiso voluntario y genuino con la generación de confianza en la comunidad frente a los servicios de salud que se prestan. De este modo, se convierte en un referente institucional para la gestión de procesos y la prestación de servicios con un enfoque humanizado, renovado día a día en beneficio de nuestros usuarios.

Finalmente, este documento establece los lineamientos para la implementación y ejecución de prácticas de buen gobierno y conducta empresarial dentro de CLÍNICA DE LA COSTA S.A.S., bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud. Su finalidad es garantizar el cumplimiento de los derechos derivados de la afiliación o vinculación de la población a los planes de beneficios en salud, promover una mejor prestación de los servicios y asegurar, en consecuencia, la protección efectiva del derecho constitucional a la salud de los usuarios.

CAPITULO I

1.1 RESUMEN

El código de comportamiento y buen Gobierno de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, representa una declaración de los principios y valores de conducta y de buena administración, con los que se compromete toda la institución con sus pacientes, familiares, proveedores y su propio equipo humano, en la realización de su misión institucional como entidad pública que proporciona servicios de salud. Mediante valores esenciales como el amor, la responsabilidad y el trabajo colaborativo, se guía la conducta de los empleados de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, hacia sus clientes.

En este contexto, el objetivo con la puesta en marcha de este Código es reunir los principios y valores de ética, transparencia y demás de la alta dirección de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, transformándolos en instrumentos y herramientas de autorregulación en el trabajo de la dirección de la Institución. De esta manera, se aspira a alcanzar una administración completa, eficaz y transparente que genere la confianza requerida en CLINICA DE LA COSTA S.A.S.

Todos los dirigentes y empleados de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, tienen la obligación de acatar las leyes, las normativas y reglamentos que las autoridades emitan conforme a la naturaleza legal de la entidad, los estatutos, así como todas las políticas y normativas establecidas por los entes de dirección y control de la IPS.

1.2 OBJETIVO

Establecer lineamientos institucionales que orienten la implementación y ejecución de las prácticas de buen gobierno y buena conducta empresarial, con el fin de:

- Fortalecer la eficiencia institucional y garantizar la prestación de servicios de salud con calidad y oportunidad.
- Reconocer y proteger los derechos de todas las partes interesadas, en especial de los usuarios del sistema de salud.
- Facilitar el ejercicio de los derechos y asegurar un trato equitativo a los miembros del Máximo Órgano Social.

- Garantizar la revelación oportuna, veraz y precisa de la información.
- Asegurar la adecuada orientación estratégica de la organización.
- Fortalecer el control efectivo de la dirección y la gerencia.
- Promover la responsabilidad de la alta dirección frente a la empresa y al Máximo Órgano Social.

De esta manera, el Código se convierte en una herramienta fundamental para consolidar una gestión ética, transparente y responsable que genere confianza en la comunidad y en los diferentes grupos de interés.

1.3 MARCO NORMATIVO

La Circular Externa 003 de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de salud, y modificada por la circular Externa 20211700000005-5 de 2021, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), establece instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales, incluyendo el Código de Conducta y de Buen Gobierno para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPS) de los grupos C1, C2 y D1, tanto públicas como privadas.

En este sentido, el Código de Conducta y de Buen Gobierno, se define coma un conjunto de medidas concretas para las IPS, en materia de: (i) Máximo Órgano Social, (ii) Órganos de Administración, (iii) Órganos de Control, (iv) Grupos de Interés, (v) Revelación de Información y, (vi) Pautas de Conducta.

Dicho lo anterior, las buenas prácticas de gobierno y de conducta se reconocen como instrumentos a ser aplicados para la mitigación de riesgos en las entidades de derecho público y privado que conforman el Sistema General de Seguridad Social de Salud (SGSS).

Esta Circular emite los lineamientos para la implementación y la ejecución de las prácticas de buen gobierno y de buena conducta empresarial y establece “La entidad deberá reportar ante esta Superintendencia la Implementación del Código de Conducta y de Buen Gobierno, mediante el Anexo Técnico GTO01 (sección 4. Anexo Técnico y Reporte de Información).

Mediante Circular Externa 20211700000004-5 DE 2021, expedida por la superintendencia nacional de salud, se imparten instrucciones generales relativas al subsistema de administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude

(SICOF) y modificaciones de las Circulares externas 018 de 2015, 009 de 2016, 007 de 2017 y 003 de 2018.

Mediante Circular Externa No 2022151000000053-5 de 2022, se imparten los lineamientos respecto del programa de transparencia y ética empresarial, modificaciones a las circulares externas 007 de 2017 y 003 de 2018 en lo relativo a la implementación de mejoras practicas organizacionales-código de conducta y buen gobierno.

1.3 AMBITO DE APLICACIÓN

La aplicación de este Código abarca las decisiones de la Asamblea General, gerencia, revisoría fiscal, equipo Directivo, control interno y de los empleados de CLINICA DE LA COSTA S.A.S; con el fin de asegurar el logro del propósito general de este Código.

1.5 OBJETO SOCIAL Y NATURALEZA JURIDICA

La Clínica de la Costa es una institución prestadora de servicios de salud, constituida conforme a la ley colombiana, que tiene su domicilio en la ciudad de Barranquilla – Atlántico, creada por Escritura Pública No. 353 del 21 de febrero de 1991 de la Notaría Segunda de Barranquilla, con la denominación Clínica Renal de la Costa Limitada, que posteriormente cambió su razón social a Clínica de la Costa Ltda. (Escritura Pública No. 5.460 del 29 de noviembre de 2002) y se transformó en sociedad por acciones simplificada bajo la denominación Clínica de la Costa S.A.S. (Acta No. 31 del 7 de septiembre de 2018 de la Junta de Socios, inscrita el 11 de noviembre de 2021). Sus estatutos han sido reformados, entre otros documentos, por las Escrituras Públicas 1.289 de 1993, 382 de 1994, 1.888 de 1996, 1.117 de 2000, 4.691 de 2004, 41 de 2017 y 2.098 de 2020, y por las Actas de Asamblea de Accionistas No. 34 de 2022 y No. 39 del 11 de marzo de 2025. Además de ser una institución privada para la prestación de servicios de salud de alta complejidad, también es una entidad de docencia servicios.

La sociedad se identifica con NIT 800.129.856-5 y matrícula mercantil No. 140.976 de la Cámara de Comercio de Barranquilla (renovada el 25 de marzo de 2026); su duración se fijó hasta el 21 de febrero de 2041. Su capital autorizado, suscrito y pagado es de $60.000.000, dividido en 60.000 acciones de valor nominal $1.000.

Conforme al certificado de existencia y representación legal expedido el 1 de noviembre de 2026, su actividad económica principal corresponde al código CIIU 8610 (actividades de hospitales y clínicas, con internación), su actividad secundaria al código CIIU 7210 y otras actividades al código CIIU 8621, y se clasifica como gran empresa. Está sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

Basados en el segundo principio del Sistema de Gestión de Calidad “Liderazgo”, la Clínica de la Costa define su pensamiento organizacional y la plataforma estratégica para conducir la organización de una manera ordenada hacia el futuro, garantizando la continuidad del negocio en el tiempo, la integridad, el mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

1.5.1 Objeto Social. - La sociedad tendrá como objeto principal las siguientes actividades:

- ✓ Creación, administración, comercialización, dirección de las instituciones prestadoras de servicios de salud (I. P. S), ya sean de propiedad exclusiva de la sociedad o de terceras personas y que estén funcionando en el domicilio principal de la sociedad o en cualquier ciudad o lugar de la República de Colombia.

- ✓ Dentro del funcionamiento de la institución prestadora de servicios de salud, puede la sociedad por sí misma o por intermedio de IPS prestar los servicios médicos especializados y generales integrales que se requieran. De igual manera, prestar los servicios hospitalarios integrales dentro de los diferentes niveles de complejidad señalados en la ley y las autoridades del sector salud. Así mismo, prestar los servicios integrales de: suministro de medicamentos cualquiera sea su tipo y forma nacional o importada. Servicios odontológicos generales o especializados en cualquiera de las áreas previstas por las autoridades odontológicas. Servicios integrales generales y especializados de laboratorios, ya sean clínicos, bacteriológicos o banco de sangre, pudiendo dentro de esta última especialidad desarrollar toda la infraestructura permitida por la ley y las autoridades del sector salud, en cuanto al tratamiento, obtención, manipulación, conservación y suministro de la sangre y sus derivados. Servicios de exámenes clínicos generales y especializados y en especial, de servicios de imagenología y todo tipo de ayudas diagnósticas en general y de cualquiera de las especialidades del sector salud.

- ✓ Producir, promocionar, importar, exportar, y en general, realizar actividad lícita de comercio en relación a los medicamentos médicos generales y especializados de ayudas diagnósticas o de cualquiera de las áreas en las cuales la IPS presta servicios y obtener de las autoridades los permisos correspondientes.

- ✓ Prestar servicios de investigación clínica a las compañías farmacéuticas, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de la salud pública del país. 5. Participar en el avance de las ciencias médicas y el desarrollo de las modalidades terapéuticas más seguras y eficaces.

- ✓ Favorecer el progreso científico de las investigaciones en alianza con la industria farmacéutica a través de la conducción responsable de los protocolos de investigación clínica basados en las normas de Buenas Prácticas Clínicas.

- ✓ Brindar apoyo diagnóstico y servicios de salud a poblaciones vulnerables con pocas posibilidades de acceder a tratamientos especializados y de alta calidad.

- ✓ Promover la investigación propia dentro de la institución, con enfoque hacia los servicios y departamentos clínicos médicos y no médicos.

- ✓ Fomento y desarrollo de proyectos de investigación Clínica mediante el diseño, planeación y desarrollo de protocolos que cumplan con las más exigentes normas nacionales e internacionales de investigación con seres humanos.

En desarrollo de su objeto, la sociedad podrá ejecutar todas las operaciones o actividades conexas o complementarias o ligadas con la empresa social, negocio o actividad propuestos y las que atañen al ejercicio de los derechos o al cumplimiento de las obligaciones derivadas de su existencia y desenvolvimiento, y en particular; participar en procesos de selección objetiva de licitaciones públicas y privadas, presentar propuestas individuales o conjuntas en consorcio o unión temporal y celebrar los contratos licitados para su ejecución, de conformidad, con los términos de referencia, adquirir a cualquier título, gravar, enajenar, arrendar y limitar toda clase de bienes muebles e inmuebles, realizar contrataciones con el sector oficial y privado en el campo de la salud, garantizar con sus propios bienes las obligaciones de la sociedad, adquirir, poseer, administrar, construir, usar, enajenar, dar en arrendamiento bienes muebles e inmuebles, edificios, instalaciones, establecimientos de comercio que se requiera para el desarrollo del objeto social,

dar o recibir dinero a título de mutuo con o sin intereses, crear, girar, aceptar y circular toda clase de títulos valores y documentos crediticios, constituir los apoderados y mandatarios especiales o generales, judiciales o extrajudiciales que requiera la empresa, contratar los servicios de personas naturales o jurídicas y profesionales a su servicio, formar parte a cualquier título, inclusive el de asociada de personas jurídicas, nacionales o extranjeras, públicas o privadas, siempre que el objeto o actividad de estas sea idéntico, similar o complementario del social, promocionar, explotar y comercializar todo tipo de negocio y operaciones lícitos del comercio, solicitar tramites de reorganización, plan de mejoramiento o liquidación judicial; conforme con los lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud, establecer establecimientos de comercio sucursales o agencias de la sociedad, fuera o dentro de su domicilio, celebrar contratos de compraventa, suministro, arrendamiento, comodato, permuta, concesión, preposición, corretaje, leasing, factoring, franquicia, seguro, cuenta corriente y/o ahorro, deposito, mutuo o préstamo, agencia comercial, distribución, prenda, hipoteca, usufructo, fiducia mercantil, anticresis, consorcios, unión temporal, cuentas en participación, efectuar toda clase de reformas de los estatutos, especialmente las que tienen que ver con la transformación, fusión, escisión, enajenación total de activos con compañías, cuyo objeto social sea a fin, en general, ejercer todos los actos, contratos y negocios jurídicos y aquellas actividades que tiendan a contribuir al desarrollo del objeto de la sociedad, sin perjuicio de las actividades económicas lícitas, tanto en Colombia como en el extranjero, como ordena el numeral 5º del art. 5º de la ley 1258 de 2008.

Por lo demás, a la sociedad le está totalmente prohibido servir de garante a sociedades, aun en el caso de que esta sea socia o accionista de aquella y de igual manera no puede servir de garante de personas naturales.

A continuación, se indican las sedes de operación de la institución:

CLINICA DE LA COSTA S.A.S. Matrícula No: 140.977 Fecha matrícula: 25 de febrero de 1991 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 50 No 80 - 90 Municipio: Barranquilla - Atlántico
CLINICA DE LA COSTA S.A.S. Matrícula No: 750.868 Fecha matrícula: 28 de Nov 2019 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 50 No 80 - 209 Municipio: Barranquilla - Atlántico
CLINICA DE LA COSTA S.A.S.

Matrícula No: 794.024 Fecha matrícula: 21 de junio de 2021 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 50 No 80 - 144 Municipio: Barranquilla - Atlántico
CLINICA DE LA COSTA S.A.S. Matrícula No: 794.057 Fecha matrícula: 21 de junio de 2021 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 50 No 80 - 149 Municipio: Barranquilla - Atlántico
CLINICA DE LA COSTA S.A.S. Matrícula No: 844.637 Fecha matrícula: 19 de Julio de 2022 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 50 CL 80 242 C Municipio: Barranquilla - Atlántico
CLINICA DE LA COSTA S.A.S. Matrícula No: 927.004 Fecha matrícula: 4 de noviembre de 2025 Último año renovado: 2026 Dirección: CR 49 C No 80 - 104 Municipio: Barranquilla - Atlántico

Adicionalmente, de acuerdo con el Registro Único Tributario (RUT) vigente a noviembre de 2026, la institución tiene registrados ante la DIAN establecimientos de comercio en Turbaco (Bolívar), Santa Marta (Magdalena) y Cartagena (Bolívar), donde desarrolla actividades de hospitales y clínicas con internación (CIIU 8610).

1.6 GLOSARIO DE TÉRMINOS CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Disposiciones de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración.

ÉTICA: es una rama de la filosofía que se ocupa del estudio de la moral, la virtud, el deber, la felicidad y la vida buena. Examina lo que es correcto o incorrecto, justo o injusto, y se centra en cómo deberíamos actuar en nuestras relaciones con los demás. La ética busca establecer principios y normas que guíen la conducta humana, tanto a nivel individual como colectivo.

BUEN GOBIERNO: Define las políticas, procesos y procedimientos participativos, abiertos y transparentes, con los cuales la institución quiere ganar confianza en el sector de la salud y sus usuarios y favorecer un ambiente de trabajo cordial entre sus trabajadores.

POLÍTICAS: Normativas, directrices o guías que la alta dirección establece el marco de actuación que guiará la actividad empresarial en un área concreta de su administración, para alcanzar los objetivos constitucionales y misioneros de la entidad, asegurando así la congruencia entre sus acciones y sus objetivos.

VALORES INSTITUCIONALES: Se entiende por valores el conjunto de cualidades que deben caracterizar a nuestros colaboradores a fin de hacer realidad los principios éticos institucionales. Los valores describen la forma de ser y actuar de las personas que hacen parte de la organización.

ALTA GERENCIA: Personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa (denominados administradores) u organizacional de la entidad. La Asamblea General de Accionistas la hace responsable del giro ordinario del negocio de la entidad y la encarga de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de esta.

COMITÉ DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL: Órgano conformado por miembros delegados por la Asamblea General de Accionistas, encargado de apoyar a la misma 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 Asamblea General de Accionistas, los órganos de gestión, control interno.

CONFLICTO DE INTERÉS: Se considera que existe un conflicto de interés cuando por una situación de control, influencia directa o indirecta entre entidades, personas naturales o jurídicas, se realicen operaciones, transacciones, decisiones, traslado de recursos, situaciones de ventaja, mejoramiento en la posición de mercado, competencia desleal, desviaciones de recursos de seguridad social, o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibre el buen funcionamiento financiero, comercial o de materialización del riesgo al interior del sector.

MÁXIMO ÓRGANO SOCIAL: Es el máximo órgano de gobierno de la entidad. Es la Asamblea General o quien haga sus veces y puede variar su denominación según la figura jurídica de la que se trate.

Su principal función es velar por el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad, mediante la realización de Asambleas, que pueden darse de manera

ordinaria o extraordinaria, según lo establece el Código de Comercio o la norma que regule cada tipo especial de entidad y los estatutos de la entidad.

GRUPOS DE INTERÉS: Todas aquellas personas que, por su vinculación con la entidad, tienen interés en esta, a saber: el público en general, miembros del Máximo Órgano Social, empleados, proveedores de bienes y servicios, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, autoridades de regulación, inspección, vigilancia y control, y otros actores identificados como grupos de interés por la entidad, silos llegase a tener.

INDEPENDIENTE: Se entiende por independiente, aquella persona que en ningún caso sea:

- ✓ Empleado o directivo de la CLINICA DE LA COSTA S.A.S, o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- ✓ Miembros del Máximo Órgano Social que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección a de control de la misma.
- ✓ Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la CLINICA DE LA COSTA S.A.S, o a las entidades que pertenezcan al mismo Grupo Empresarial del cual forme parte esta, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- ✓ Administrador de una entidad en cuya Junta Directiva participe un Representante Legal (Principal o Suplente) de la CLINICA DE LA COSTA S.A.S.
- ✓ Persona natural que reciba directamente de la CLINICA DE LA COSTA S.A.S, alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la la Asamblea General de Accionistas, del Comité de Contraloría Interna o de cualquier otro Comité creado por la Asamblea General de Accionistas.

MIEMBROS: También referenciado como miembros del Máximo Órgano Social. Este término es utilizado en el presente código con el fin de identificar al accionista, en caso de una sociedad comercial por acciones, al socio en las sociedades comerciales con cuotas o partes de interés, al miembro en una mutual, al cooperado en una cooperativa, al afiliado en caso de una caja de compensación familiar que cuenta con autorización para operar programas de salud, o a cualquier

denominación que se adopte de acuerdo a la naturaleza jurídica de la respectiva entidad.

SEGREGACIÓN: Se entiende por segregación o escisión impropia la operación mediante la cual una sociedad, que se denomina "segregante" destina una o varias partes de su patrimonio a la constitución de una o varias sociedades o al aumento de capital de sociedades ya existentes, que se denominarán "beneficiarias". Como contraprestación, la sociedad segregante recibe acciones, cuotas o partes de interés en las sociedades beneficiarias.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI): Conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás Capital Humano de una entidad prestadora del sistema de salud colombiano para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones,
- La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera,
- El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la entidad,
- El salvaguardar los recursos de la entidad, y,
- El seguimiento y verificación de la relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad. El Sistema de Control Interno se fundamenta principalmente en las definiciones, principios y metodologías del COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), en particular de COSO I, COSO II y COSO III, los cuales son complementarios.

USUARIO: Es toda persona natural a la que la entidad le presta a suministra un servicio de salud.

MISIÓN: conjunto de objetivos generales y principios de trabajos para avanzar en una organización, que se expresa por medio de una declaración de la misión, que resume la misión empresarial en una sola frase, con el objetivo de comunicar la misión a todos los miembros de la organización.

VISIÓN: Es una declaración inspiradora que describe el estado futuro deseado al que aspira la organización. Es una descripción de lo que la empresa quiere ser o lograr en el futuro, sirviendo como una guía y fuente de motivación para sus miembros.

VALORES INSTITUCIONALES: son principios y creencias compartidos que guían el comportamiento, la toma de decisiones y la cultura de una organización, tanto para su personal como para la comunidad externa.

SERVICIO HUMANIZADO: es un enfoque integral que prioriza a la persona, reconociéndola en sus dimensiones física, emocional, social y cultural, no solo como un paciente o una enfermedad

TRABAJO EN EQUIPO: Es la colaboración organizada entre un grupo de personas para alcanzar un objetivo común, aprovechando sus habilidades, conocimientos y recursos individuales de forma sinérgica para lograr un resultado superior a la suma de los esfuerzos individuales

RESPONSABILIDAD SOCIAL: es el compromiso ético y voluntario de individuos, organizaciones y gobiernos para contribuir al bienestar general de la sociedad y su entorno. Va más allá del cumplimiento de la ley e implica considerar el impacto de las acciones en la comunidad, el medio ambiente y los derechos humanos, buscando un desarrollo sostenible y un beneficio mutuo para todas las partes interesadas**.**

RESPETO: es la valoración y estima hacia alguien o algo, reconociendo su valor propio, sus derechos y su dignidad.

HONESTIDAD: es la cualidad de ser sincero y actuar con rectitud, verdad y justicia, manifestándose en un comportamiento coherente con los valores personales.

COMPROMISO CON LA EXCELENCIA: se refiere a una dedicación constante para mejorar y superar las expectativas, buscando soluciones innovadoras y no conformándose con lo ordinario, lo que impulsa el crecimiento personal y profesional.

INNOVACIÓN: es la implementación de novedades (tecnológicas o no tecnológicas) que crean valor en productos, procesos, métodos de comercialización u organización, generando una mejora y una ventaja competitiva para las empresas y el desarrollo económico

SENSIBILIDAD: es la capacidad que tenemos las personas para comprender e identificarnos con los demás.

CAPITULO II: OBJETIVOS Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

2.1 PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE LA ENTIDAD

2.2.1 ALCANCE:

El presente código aplica para todos los colaboradores, contratistas, miembros del órgano máximo Social, órgano de Administración y órgano de control de CLINICA DE LA COSTA S.A.S.

2.2.3 MISIÓN

En la Clínica de la Costa trabajamos con el corazón para garantizar la excelencia y seguridad en todo lo que hacemos, promoviendo el desarrollo docente e investigativo

2.2.4 VISIÓN

Ser una institución líder en la prestación de servicios de salud en la Región Caribe, reconocidas por sus altos estándares de calidad, enfocada en la atención integral de sus usuarios, basados en la capacidad de innovación y la generación de conocimiento.

2.2.5 MODELO DE ATENCIÓN

2.2.5.1 Descripción General del Modelo de Atención

El modelo establece un proceso de atención con una secuencia de actividades en las cuales interactúan los diferentes procesos asistenciales y administrativos, a fin de proveer servicios de salud con calidad y seguridad que satisfagan las expectativas y necesidades de los usuarios y su familia. Adicionalmente, establece el papel que desempeña la Clínica de la Costa como apoyo a la atención asistencial de los pacientes. Dentro del modelo se establece el equipo interdisciplinario que hace parte de la atención y los cuidados del paciente y se determinan claramente sus responsabilidades.

Las actividades que contempla el modelo van desde la **admisión del usuario** hasta su **egreso y posterior seguimiento**, y se encuentran enmarcadas desde los lineamientos establecidos en la plataforma estratégica institucional y el sistema integral de gestión de la calidad, estableciendo directrices dentro de la operación de los procesos orientadas a dar cumplimiento a los requisitos del usuario, cliente institucional, normativos y legales, que a su vez redunde en la seguridad y eficacia de la atención y generen satisfacción y confianza de todas las partes interesadas.

El modelo se desarrolla dentro del contexto del Ciclo PHVA (Planear – Hacer – Verificar - Actuar).

La Clínica de la Costa con su Modelo de Atención centrado en el Usuario y su Familia se compromete con los siguientes principios:

- Identificar con precisión, desde la caracterización de sus procesos, quiénes son sus clientes y cuáles son sus necesidades y expectativas de cuidado y servicio.
- La evaluación de los procesos no se realizará por dependencias, sino de manera transversal, con los equipos de trabajo que participan en el resultado de los mismos, de tal forma que se reflejen todos los niveles y áreas de la organización involucradas en cada proceso.
- El respaldo y el compromiso gerencial y el involucramiento de los líderes de los procesos son factores claves para el éxito de los mismos.

2.2.5.2 Características del Modelo

- ✓ **Coordinación Interinstitucional:** Como institución de tercer nivel de atención y cuarto de complejidad, la Clínica de la Costa se convertirá aliado de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB), entidades del régimen especial, aseguradoras; entre otras con las cuales tiene convenios, para establecer estrategias de coordinación, comunicación y acompañamiento, orientadas a garantizar la continuidad en la atención de los usuarios y la efectividad en los procesos de recuperación de la salud y así dar cumplimiento efectivo de la visión institucional de ser reconocidos como centro de referencia a nivel Regional.

- ✓ **Atención Interdisciplinaria:** Busca desarrollar un trabajo en equipo caracterizado por una óptima comunicación entre las disciplinas y especialidades que concurren en la atención de cada usuario, para que cada uno de los profesionales aporte y le agregue valor al proceso de atención desde las competencias de su respectiva disciplina o especialidad.

- ✓ **Centrado en el usuario:** El enfoque de la atención centrada en el usuario, permite el intercambio verbal y no verbal en un ambiente de confianza entre el equipo de salud, el paciente y su familia, tratándolo como un ser integral e individual permitiéndole que exprese sus sentimientos, temores y dudas relacionados con su condición de salud.

- ✓ **Con enfoque familiar:** Busca pasar de un abordaje individual a un enfoque familiar, teniendo en cuenta que el proceso salud enfermedad afecta la dinámica familiar. Por lo tanto, este enfoque busca realizar un acompañamiento a la familia para ayudarles a afrontar esta experiencia y convertirlos en aliados para el éxito en el tratamiento del paciente.

- ✓ **Atención integral:** Una vez el equipo de salud tiene claro el contexto de la enfermedad, las expectativas del paciente, los sentimientos, sus dudas y sus temores, planificará alternativas de manejo que incluyan atención, manejo de la enfermedad, educación y rehabilitación para extender las acciones a la recuperación de su rol dentro de la sociedad.

- ✓ **Humanización de los servicios:** Humanizar la salud no es otra cosa que considerar al ser humano en sentido global, integral, es decir, en su dimensión física, intelectual y emocional. Esto supone la mejora continua tanto de elementos estructurales (planta física, equipos, insumos, etc.) como de proceso, con miras a brindar una atención que defienda la dignidad de la persona humana y garantice el pleno respeto de sus derechos.

- ✓ **Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad:** El modelo promueve los procesos conducentes a la prevención de enfermedades y la adopción de estilos de vida saludables, para el individuo y su familia, desde el nivel de complejidad de la Clínica de la Costa.

- ✓ **Atención basada en la mejor Evidencia Científica Disponible:** El modelo soporta las intervenciones del equipo de salud en los lineamientos establecidos en las guías clínicas de atención basadas en la evidencia adoptadas por la Clínica de la Costa, a las cuales se realiza evaluación y actualización periódica para garantizar la pertinencia, efectividad y seguridad en la atención de los pacientes.

- ✓ **Seguridad en la Atención:** El modelo integral de atención centrado en el paciente y su familia es complementario con el Programa de Seguridad del Paciente y adopta en todo el proceso de atención prácticas seguras tendientes a prevenir, controlar y minimizar los incidentes y eventos adversos prevenibles

que se pueden derivar del proceso de atención. Adicionalmente se promueve una cultura de calidad y seguridad en la atención que oriente a la organización hacia su mejoramiento continuo.

- ✓ **Satisfacción del Usuario y su familia:** El modelo plantea una atención centrada en el paciente y su familia, donde el cuidado y tratamiento del paciente se establecen a partir de la identificación de sus necesidades y expectativas y se monitorea a través de estrategias de seguimiento que no solo evalúan la eficacia del tratamiento sino la satisfacción del usuario y su familia frente a la atención recibida.

- ✓ **Corresponsabilidad:** El modelo promueve la participación del paciente y su familia en el proceso de atención, generando en ellos una cultura de auto cuidado que aporte a la calidad y la seguridad de la atención.

2.2.6 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La planeación estratégica institucional se despliega en los siguientes objetivos, organizados por perspectivas:

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento: contar con instalaciones seguras y dignas; contar con recursos tecnológicos para el diagnóstico eficaz y oportuno de las distintas patologías; y capacitar permanentemente al talento humano a través de educación continuada para aumentar sus competencias.

Perspectiva de procesos internos: brindar atención oportuna a los usuarios con el fin de restablecer sus condiciones de salud; y mejorar la eficiencia y la productividad de los procesos institucionales.

Perspectiva de resultados a los clientes: mantener la satisfacción de los usuarios y clientes institucionales.

Perspectiva financiera: garantizar la sostenibilidad financiera.

CAPITULO III: ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

3.1 Administración:

La dirección de la sociedad corresponde a la Asamblea General de Accionistas y su administración al Gerente.

De acuerdo con el certificado de existencia y representación legal (Cámara de Comercio de Barranquilla, 1 de noviembre de 2026), la representación legal está a cargo del Gerente, Gustavo José Aroca Martínez, y de dos suplentes: Andrés Gustavo Cadena Osorio (primer suplente) y Silvana Bonfanti Morales (segundo suplente), designados por la Asamblea General de Accionistas para períodos de dos (2) años. La Revisoría Fiscal está a cargo de Carlos Alberto Oñate Martínez como Revisor Fiscal principal y de Lupe Margot Jiménez Ensuncho como suplente. Según el RUT, los accionistas de la sociedad son Inversiones Medical ADV S.A.S. y Cadena Bonfanti Enterprise S.A.S.

3.2 Órganos de Administración:

Los cargos con responsabilidad administrativa y a los cuales se les ha asignado la aplicación y protección del cumplimiento de este Código de Ética y Buen Gobierno en CLINICA DE LA COSTA S.A.S son:

- Asamblea General
- Revisor Fiscal
- Oficial de cumplimiento
- Director de Riesgo en Salud
- Director de Riesgo Administrativo y Financiero
- Gerente General

3.3 Organigrama:

Las Líneas de autoridad de la organización se encuentran definidas OG-GTH-01 ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL CLÍNICA DE LA COSTA. En los manuales de funciones se indica detalladamente las Funciones, Responsabilidades y Autoridad y las Competencias de cada cargo, así como los conocimientos, experiencia, habilidades y aptitudes que debe reunir una persona para desempeñar cada cargo, complementada en las caracterizaciones de los procesos.

CAPÍTULO IV. DE LOS VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS

La institución adopta los siguientes valores y principios éticos como ejes de la actuación institucional y de sus empleados con los usuarios, familias y su contexto de relaciones sociales, culturales, económicas y medio ambientales:

VALORES INSTITUCIONALES

Son valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los trabajadores y contratistas de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, los siguientes:

- ✓ **Servicio Humanizado:** Estamos siempre dispuestos a satisfacer las expectativas de nuestros clientes y usuarios a través de la mejora continua de la atención y compromiso de nuestro equipo humano.

- ✓ **Trabajo en equipo:** Somos un equipo que trabaja unido por un propósito común, colaborándonos los unos a los otros para alcanzar los objetivos propuestos.

- ✓ **Responsabilidad Social:** Trabajamos con compromiso con nuestros colaboradores, entorno y la comunidad.

- ✓ **Respeto:** Las relaciones de la Clínica de la Costa, a nivel interno como con nuestros clientes y proveedores están establecidas teniendo en cuenta la comprensión y aceptación mutua y la consideración de los derechos y deberes de cada una de las partes, para crear lazos estrechos y duraderos con las entidades y personas que interactúan con nosotros cotidianamente.

- ✓ **Honestidad:** Nuestra manera de actuar y trabajar es consecuente con nuestros principios y valores empresariales, generando de esta manera confianza hacia nuestra actitud y nuestro trabajo por parte de clientes y usuarios.

- ✓ **Compromiso con la excelencia:** Se da gran importancia y valor a cada acción o procedimiento, dando prioridad al concepto de excelencia y calidad con el objeto de brindar una satisfacción total al usuario.

- ✓ **Innovación:** Constantemente estamos potenciando la calidad asistencial de la Clínica, plataforma tecnológica y re-inventando mejores métodos, prácticas y formas de hacer nuestro trabajo.

4.2 PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS TRABAJADORES DE CLINICA DE LA COSTA S.A.S.

Son principios éticos, aplicados a las relaciones con usuarios e instituciones que son un compromiso permanente de Capital humano, los siguientes:

4.2.1 PRINCIPIOS ÉTICOS

4.2.2 PRINCIPIOS GENERALES:

La gestión de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, se desarrollará con fundamento en los principios constitucionales de igualdad, honestidad, compromiso, diligencia, justicia moralidad, eficacia, respeto, economía, imparcialidad, transparencia, los cuales tendrán el alcance definido en la Constitución Nacional, las normas vigentes y son también valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los trabajadores y contratistas.

Con los pacientes, familiares y comunidad usuaria: Ofrecer a los usuarios un trato humano y cortés, una prestación de servicios oportuna, cálida y profesional, con personal idóneo y recursos físicos y tecnológicos que permitan una atención excelente; así mismo escuchar la expresión respetuosa de las opiniones, quejas, reclamos y recomendaciones de nuestros usuarios y responder de manera oportuna a sus peticiones.

Con los contratistas y proveedores: Realizar procesos transparentes de contratación para asegurar procesos de selección imparcial y garantizar una equilibrada competencia en procura de un clima de confianza hacia los procesos adelantados por CLINICA DE LA COSTA S.A.S. En todo caso, dada la política de calidad, CLINICA DE LA COSTA S.A.S, buscará y mantendrá relaciones con aquellos que demuestren los mejores estándares de calidad.

Con el medio ambiente: Realizar acciones para la protección y conservación del medio ambiente tendientes a minimizar y compensar cuando corresponda, los impactos negativos de tipo ambiental que pueda generar CLINICA DE LA COSTA S.A.S, como consecuencia de las actividades de la prestación de sus servicios; así mismo propiciar, promover y sensibilizar en la Comunidad Hospitalaria la necesidad del cuidado y protección del medio ambiente.

De los directivos: Dar a los usuarios y colaboradores un trato respetuoso y justo, fomentar el trabajo productivo en equipo, la cooperación y el diálogo basado en el respeto, hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad en la prestación de los servicios y corregir de manera formativa los errores del personal a su cargo.

Los directivos a su vez priorizan el fortalecimiento de valores y el comportamiento ético en CLINICA DE LA COSTA S.A.S, suministran información veraz y oportuna

al capital humano a cargo, usuarios y demás personas que la requieran o soliciten e implementan sistemas de control de gestión que conduzcan a la óptima utilización de los recursos humanos, financieros y técnicos.

Los empleados de CLINICA DE LA COSTA S.A.S: Desempeñar sus funciones con responsabilidad, honestidad, compromiso, transparencia, oportunidad, eficiencia y eficacia; aplicar el autocontrol en sus puestos de trabajo y en el desempeño de sus funciones, tratar con respeto y tolerancia a los demás sin discriminación alguna, proteger los bienes de la entidad y hacer uso de ellos exclusivamente para el fin al que fueron destinados.

Del manejo de información: La información generada y consolidada en CLINICA DE LA COSTA S.A.S, con respecto de sus usuarios pacientes, capital humano, proveedores y contratistas, tiene el respaldo de la conservación segura y la confidencialidad en su manejo; la confidencialidad sólo puede suspenderse por orden de una autoridad legal.

CAPÍTULO V. DE LA INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

5.1 Grupos de interés

Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes CLINICA DE LA COSTA S.A.S, tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. CLINICA DE LA COSTA S.A.S, reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

TIPOS DE PARTES INTERESADAS	PARTES INTERESADAS
CLIENTES	Externos: Aseguradoras (EPS, ARLS, Administración pública)
	Internos: Colaboradores
	Alta Dirección
USUARIOS	✓ Pacientes ✓ Familiares/ acompañantes
ENTES REGULAROTORIOS LOCALES Y REGIONALES	✓ Secretaria de Salud Distrital y Departamental ✓ Barranquilla Verde ✓ Contraloría Distrital de Barranquilla. ✓ Defensoría del Pueblo. ✓ Personería Distrital.

ENTES REGULAROTORIOS NACIONALES	✓ Ministerio de Salud y protección social ✓ Ministerio del Trabajo. ✓ Ministerio de Ambiente y Desarrollo Sostenible. ✓ Autoridades regulatorias. ✓ Superintendencia Nacional de salud. ✓ Fondo Nacional de Estupefacientes ✓ Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales. ✓ INVIMA
ENTES CERTIFICADORES	✓ Certificadores de Normas internacionales (NTC-ISO 9001:2015). ✓ ICONTEC.
PROVEEDORES	✓ Empresa que suministra materiales e insumos. ✓ Empresas de suministros de reactivos. ✓ Empresas de suministros de equipos. ✓ Empresas de suministros de repuestos. ✓ Empresas de calibración y calificación. ✓ Empresa de servicios de evaluaciones médicas ocupacionales. ✓ Empresa de mantenimiento general: locativo, de aires acondicionados, de redes eléctricas, etc. ✓ Empresas de servicios publicitarios y de diseño gráfico. ✓ Administradoras de Riesgos Laborales ✓ Agencias Intermediarias de Pólizas Seguros.
ENTIDADES DE APOYO EXTERNO	✓ Policía Nacional ✓ Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ✓ Instituto de Medicina Legal.

5.2 Transparencia e información a los grupos de interés

La Clínica de la Costa S.A.S. promueve la transparencia y la rendición de cuentas frente a sus grupos de interés mediante mecanismos de información, comunicación y seguimiento que permiten dar a conocer su gestión administrativa, financiera y asistencial. Entre estos mecanismos se encuentran la presentación del informe de gestión, los estados financieros y el proyecto de distribución de utilidades por parte del Gerente ante la Asamblea General de Accionistas; el reporte oportuno y veraz de información a la Superintendencia Nacional de Salud y demás autoridades de inspección, vigilancia y control; el funcionamiento del sistema de atención al usuario; y los diferentes canales de comunicación institucional establecidos en el presente Código.

A través de estos mecanismos, la institución fortalece la confianza, facilita el acceso a la información y reafirma su compromiso con una gestión responsable, transparente y orientada al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

5.2.1 Frente al Público

Se dará información sobre la gestión integral adelantada por CLINICA DE LA COSTA S.A.S, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos mediante un informe de gestión que es publicado en la página de la web de la entidad.

5.2.2 Frente a las Autoridades Locales

La Asamblea de Accionistas de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, designa un interlocutor, miembro de la Alta Gerencia, para atender las relaciones con el(los) secretario(s) de Salud sobre:

a. Coordinación de actividades de salud pública.

b. Acceso de los usuarios a los servicios de salud y calidad de estos.

c. Sistema de atención al usuario.

d. Procedimientos para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con la Asamblea General de Accionistas como segunda instancia de dicho interlocutor.

5.2.3 Frente a la comunidad científica y médica

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, podrá convocar a expertos en medicina, salud pública y epidemiología a espacios de socialización académica. En estos espacios:

a. Se podrán presentar los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud, así como las mediciones o evaluaciones del impacto de sus programas de salud.
b. Participa la Alta Dirección, de acuerdo con la convocatoria.

5.2.4 Frente a la Superintendencia Nacional de Salud

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, aporta oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud la información detallada para que ésta pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, el sistema de atención al usuario y el sistema de control interno. Asimismo, la institución cumple a cabalidad con todas las instrucciones emitidas por esta Superintendencia.

5.2.5 Transparencia en la Contratación de Personal

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, cuenta con un manual de funciones para cada colaborador, elaborado por la Jefe de Talento Humano, Revisado por la Coordinación de Calidad y aprobado por la dirección científica, que especifica los criterios que aplica y perfiles que tiene en cuenta para seleccionar y vincular personal.

5.2.6 Transparencia en la Política de Compras

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, tiene una política de compras, que incluye los criterios y procedimientos, así como las áreas responsables para la adquisición de bienes y servicios necesarios para la operación y sus respectivas atribuciones. Para las categorías de bienes y servicios y las cuantías que la entidad define, hay pluralidad de oferentes y comparación de ofertas con criterios predefinidos.

CAPÍTULO VI: DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Clínica De la Costa SAS, institución dedicada a la prestación de servicios de salud de alta complejidad con más de 30 años de experiencia en el sector. Su crecimiento se sustenta en los pilares de excelencia, calidad en sus procesos y el fortalecimiento de la educación continua de sus profesionales. Cuenta con distintos programas para el mejoramiento y bienestar de la sociedad como parte de su compromiso con la Comunidad. Entre estos se ha incluido la investigación como un proceso misional que busca la generación de conocimiento a las comunidades científicas e impactar en las condiciones de salud de los usuarios, cumpliendo con la normatividad y altos estándares de calidad; asimismo las buenas prácticas ambientales en apoyo de los objetivos de desarrollo sostenible.

La Clínica de la Costa SAS., desde la Responsabilidad Social implementa acciones para la generación de valor social, ambiental y económico, que aporta soluciones para los retos de la sociedad y que se hace responsable de los impactos generados por la implementación de su estrategia con el fin de lograr un entorno sostenible.

CAPÍTULO VII. DE LAS POLÍTICAS, PROCESOS Y CARACTERÍSTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

7.1 DE LAS POLÍTICAS

En **CLÍNICA DE LA COSTA S.A.S.**, las políticas definidas y adoptadas establecen las directrices y el marco de actuación necesarios para garantizar el cumplimiento idóneo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de los fines misionales encomendados a la institución.

Estas políticas se encuentran desplegadas en toda la organización y constituyen una herramienta fundamental para la gestión institucional y la prestación de servicios de salud con calidad y oportunidad. A continuación, se relacionan las políticas institucionales:

- **Política de comunicación interna;** por medio de la cual se reconoce que la Gestión de la Comunicación Organizacional facilita el desarrollo de la estrategia corporativa y son fuentes principales de diferenciación, por eso orientamos los esfuerzos a través de la alineación de los discursos internos, para garantizar la construcción de una cultura organizacional única y una identidad organizacional congruente con la buena reputación e imagen de Clínica de la costa, para que sean coherentes desde adentro hacia afuera, en un ambiente de negocios cambiante.
- **Política de Gestión del Talento Humano;** por medio de la cual "Reconocemos que una de nuestras principales fuentes de diferenciación y competitividad es nuestro talento humano, por esto orientamos nuestros esfuerzos en generar un clima organizacional propicio para el desarrollo de sus potencialidades y aprendizaje, con claros procesos de capacitación para el desarrollo de sus competencias laborales, generando espacios para la comunicación, participación, evaluación y motivación del personal.

- **Política de gestión de seguridad y salud en el trabajo**; por medio de la cual se evidencia muestra el compromiso institucional con la identificación, prevención e intervención de los riesgos ocupacionales con miras a garantizar ambientes de trabajo sanos para las personas que laboran en la institución lo cual exigirá la generación de procesos y servicios seguros que, al mismo tiempo, contribuyan a la competitividad de la empresa.

- **Política de Calidad:** Por medio de la cual la Gerencia de la Clínica de la Costa. Evidencia su compromiso con el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la calidad mediante la formulación y divulgación de la Política de Calidad. Esta Política se construyó tomando como base las intenciones generales de la dirección de la organización en materia de calidad para la prestación del servicio, el cumplimiento de la normativa legal

en salud, la importancia del talento humano y el compromiso por la mejora continua.

- **Política de Seguridad del Paciente: por medio de la cual;** por medio de la Clínica de la Costa, se compromete a brindar servicios de salud centrados en el desarrollo de una cultura de seguridad del paciente diferencial, justa, educativa y no punitiva, capaz de propiciar entornos seguros mediante la identificación, prevención y minimización de los riesgos que puedan ocasionar incidentes o eventos adversos. Entendiendo la seguridad como un componente esencial en la calidad y fomentando en el paciente y su familia la participación activa en las prácticas de seguridad. Es por esta razón que queremos ser reconocidos como una institución segura y altamente confiable al generar compromiso con una cultura de práctica estandarizada con un adecuado ambiente físico, personal idóneo y excelencia en los procesos.

- **Política De Priorización A Usuarios;** por medio de la cual se busca garantizar un acceso oportuno, equitativo y adecuado a los servicios de salud para las poblaciones y situaciones que más lo necesitan, mediante la identificación y priorización de problemas de salud y la asignación de recursos según criterios técnicos y sociales.

- **Política de Responsabilidad Social Empresarial:** Por medio de la cual la Clínica de la Costa SAS, desde la Responsabilidad Social implementa acciones para la generación de valor social, ambiental y económico, que aporta soluciones para los retos de la sociedad y que se hace responsable de los impactos generados por la implementación de su estrategia con el fin de lograr un entorno sostenible.

- **Política Ambiental**: por medio de la cual la Clínica de la Costa, Como institución prestadora de servicios de salud, consciente del impacto ambiental generado por su actividad económica, se compromete a capacitar su personal con el fin de realizar una adecuada separación en la fuente que permita, realizar un óptimo manejo integral de residuos hospitalarios, peligrosos y ordinarios, concienciándonos sobre el uso racional del recurso agua y energía, creando consigo una cultura de responsabilidad, y seguridad, en el área laboral. Verificando periódicamente el Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares, velando por el cumplimiento de la legislación ambiental vigente, para así minimizar los factores de riesgo e impactos que puedan afectar significativamente al ambiente, la salud de los

trabajadores y su área de influencia, estableciendo así un plan de mejora continua en nuestros servicios.

- **Política de confidencialidad y conflicto de interés**; por medio de la cual se establecen directrices y mecanismos para garantizar la confidencialidad, prevenir y manejar conflictos de intereses que afecten el desarrollo de las funciones u obligaciones por parte de los colaboradores de la institución. Esta política aplica a los colaboradores quienes participen en estudios clínicos.

- **Política del sistema de distribución de medicamentos en dosis unitaria**; por medio de la cual se establecen los lineamientos para preparación y suministro adecuado de medicamentos en la Clínica de la Costa.

- **Política de Humanización:** por medio de la cual La Clínica de la Costa se compromete a brindar una atención con visión integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales. La interacción de nuestro personal de salud y el usuario se basa en el trato amable, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, basados en los deberes y derechos de los pacientes."

- **Política De Tratamiento De Datos Personales:** por medio de la cual se establecen directrices para el manejo de los datos personales, asegurando su protección, buen uso, y la garantía de los derechos de los titulares (como el acceso, corrección o supresión), todo ello conforme a la legislación vigente.

- **Política uso racional de antibióticos;** por medio de la cual La Clínica de la Costa, se compromete a Adoptar los lineamientos técnicos para el programa de Optimización del Uso de Antimicrobianos-PROA para mitigar la resistencia a los antimicrobianos y plantear las acciones necesarias para la intervención oportuna a nivel institucional basado en estrategias costo-efectivas, como auditorías prospectivas y retroalimentación o preautorización, para mejorar el uso de antibióticos. Fortaleciendo las capacidades del talento humano en el uso responsable de los antimicrobianos, con el fin de contribuir en la contención de la resistencia a los antimicrobianos.

- **Política de devoluciones de productos del servicio farmacéutico**: Por medio de la cual se establecen y definen los puntos que se deben tener en cuenta para el manejo de las devoluciones de productos dentro de la Clínica de la Costa

- **Política de gestión para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo;** por medio de la cual se establecen los lineamientos en materia de gestión para la prevención y control del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo, con el fin de minimizar la posibilidad que a través de las distintas actividades que lleva a cabo la empresa en el desarrollo de sus operaciones, se introduzcan recursos provenientes de Lavado de activos o se financie el terrorismo o indirectamente como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de cualquier forma de dinero y otros bienes provenientes de actividades ilícitas.
- **Política De Cuentas Por Pagar;** por medio de la cual se establecen pautas claras para gestionar eficientemente las facturas y pagos a proveedores, garantizando la precisión, la puntualidad y el cumplimiento normativo, mientras se optimiza el flujo de caja y se mantienen relaciones positivas con los proveedores.

- **Política De Pagos A Proveedores**; por medio de la cual se busca mantener las buenas relaciones comerciales con los proveedores de la Clínica de la Costa a través de cumplimiento de las condiciones de pago pactadas, buscando con ello la optimización en el manejo de los recursos financieros de la Clínica.

- **Política De No Fumador:** Por medio de la cual estamos Comprometidos con la preservación del medio ambiente y de su salud, garantizando un ambiente libre de humo de cigarrillo, por lo cual se prohíbe fumar en las instalaciones de institución.

7.2 DOCUMENTOS Y REGISTROS

El PRO-SGC-04 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, define el sistema de administración de la información documentada, control de los documentos y registros del Sistema de Gestión de Calidad de Clínica

de la Costa, en cuanto a la realización, revisión, actualización, aprobación, emisión y cancelación.

Toda la documentación institucional se encuentra relacionada por procesos en el F-SGC-20 LISTADO MAESTRO DE DOCUMENTOS Y REGISTROS.

El cliente interno cuenta con acceso a esta información la cual se encuentra almacenada en la intranet en carpeta denominada- GUIAS Y PROTOCOLOS; en esta carpeta se almacena la información para su consulta por parte de todos los colaboradores; quien tienen acceso mediante usuario suministrado a partir del proceso de inducción.

CAPÍTULO VIII. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

La gestión de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, se desarrollará con fundamento en los principios constitucionales de igualdad, honestidad, compromiso, diligencia, justicia moralidad, eficacia, respeto, economía, imparcialidad, transparencia, los cuales tendrán el alcance definido en la Constitución Nacional, las normas vigentes y son también valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los trabajadores y contratistas

Teniendo en cuenta lo anterior, los lineamientos de Conducta están estructurados como mínimo, sobre los siguientes órdenes temáticos:

- Principios éticos y valores institucionales
- Código de integridad que reúna valores como la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia.
- Pautas de conducta frente a la corrupción, la opacidad, el fraude y la gestión antisoborno.
- Principios de responsabilidad social empresarial.
- Mecanismos para la difusión y socialización permanente de los lineamientos de Conducta.

Así mismo se establecen pautas de comportamiento de todos los administradores, directivos y colaboradores del CLINICA DE LA COSTA S.A.S, que están obligados a cumplir con las leyes, las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades de acuerdo a la naturaleza jurídica de la entidad, los estatutos al igual que todas las políticas y reglamentos fijadas por los órganos de dirección y control de la IPS, como son:

- ✓ La obligación de informar sobre actuaciones ilegales o sospechosas de los diferentes grupos de interés.
- ✓ El compromiso con la protección y uso adecuado de los activos de la entidad.
- ✓ La importancia de colaborar con las autoridades.
- ✓ El manejo de la información confidencial y privilegiada de la entidad.

Características del comportamiento, actitud y cuidado de la imagen corporativa de directivos y trabajadores de CLINICA DE LA COSTA S.A.S:

- Todas las actuaciones de quienes están vinculados a CLINICA DE LA COSTA S.A.S, deben ser coherentes con los principios y valores del Código de Ética y Buen Gobierno.
- El cumplimiento de los compromisos adquiridos y de la palabra, hace parte del deber ser en la institución.
- En la institución se define la austeridad como el manejo racional de los recursos, es un valor complementario en las actuaciones de todos los servidores y colaboradores.
- La protección y defensa de los bienes en CLINICA DE LA COSTA S.A.S, es un deber fundamental que implica la adopción de medidas de seguridad y control establecidas para proteger los recursos de la Institución.
- Todas las personas de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, deben suministrar información a quien la solicite y que esté debidamente habilitado y/o autorizado para hacerlo y recibirla, salvo aquella que tenga reserva o confidencialidad acorde con la normatividad vigente y atendiendo al derecho por el respeto de la autonomía de las personas. En este sentido, CLINICA DE LA COSTA S.A.S, da cumplimiento a lo consagrado en el artículo 24 de la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 1755 de 2015, en relación con la información clasificada o sujeta a reserva, información que solo podrá ser suministrada a los titulares, a las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial o a terceros autorizados por el Titular o por la ley; conforme lo dispone el artículo 13 de la Ley Estatutaria 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones para la protección de datos personales.
- En el caso del acceso de historias clínicas, la información de la paciente allí consignada no podrá hacerse pública, por el derecho a la intimidad personal y familiar del paciente que exige que la información se mantenga reservada y alejada del conocimiento general de la sociedad, por lo cual,

se debe dar cumplimiento a los requisitos establecidos en el Artículo 13 de la Resolución 1995 de 1999, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, para la entrega de este documento.

- Todos nuestros usuarios reciben un trato respetuoso y la atención es amable y oportuna; brindamos información clara identificando la necesidad de los solicitantes y ofrecemos soluciones a nuestro alcance a las peticiones recibidas.
- El manejo del conflicto es una oportunidad de mejora y crecimiento en los procesos y relaciones institucionales; la comunicación directa y respetuosa, siguiendo y agotando los conductos regulares, es el mecanismo que se utiliza en CLINICA DE LA COSTA S.A.S, para su resolución.
- Ningún Directivo puede aprovecharse de su posición jerárquica para obtener ventajas o beneficios en su favor, familiares o terceros.
- Ninguna persona del capital humano puede aceptar obsequios u otro tipo de ventajas provenientes de los proveedores CLINICA DE LA COSTA S.A.S, o de terceros interesados en convertirse en proveedores.
- La presentación personal refleja la imagen institucional, respeto por el paciente y la familia. CLINICA DE LA COSTA S.A.S, está representada por todo nuestro capital humano y por ello deben enaltecer su imagen; en los espacios y áreas de atención clínica y administrativa, los colaboradores deben estar adecuadamente presentados de acuerdo con las normas definidas por la institución y debidamente identificados. Deberán dar cumplimiento a lo establecido en MA-GTH-89 MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA, EXTERNA,PRESENTACIÓN PERSONAL E IDENTIDAD CORPORATIVA ; por medio del cual se definen las pautas para recepción y distribución de comunicación interna, externa y la identidad corporativa. Así mismo velar por la adecuada presentación personal de los colaboradores de la Clínica de la Costa.

CAPÍTULO IX: DE LOS PROCESOS DE CONTROL INTERNO, REVISORÍA FISCAL Y LAS RELACIONES CON LOS AGENTES DE CONTROL EXTERNO

9.1 El control interno

La Clínica de la Costa S.A.S. promueve la cultura del autocontrol, la evaluación y el mejoramiento continuo en el desarrollo de sus procesos institucionales, mediante la aplicación de mecanismos de seguimiento y verificación, tales como las auditorías internas, las visitas de calidad y las actividades de evaluación realizadas en el marco del Sistema de Gestión de Calidad.

De igual manera, la verificación independiente de la información financiera y contable está a cargo de la Revisoría Fiscal, de conformidad con sus competencias y responsabilidades legales.

La Gerencia y la Asamblea General de Accionistas, o el órgano que haga sus veces, podrán evaluar la pertinencia de fortalecer estos mecanismos mediante la estructuración de un proceso formal de Control Interno, definiendo, de ser aprobado, su alcance, responsabilidades, funciones, mecanismos de seguimiento y línea de reporte, de acuerdo con las necesidades y características de la institución.

9.2 La Revisoría Fiscal

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, cuenta con una Revisoría Fiscal independiente, conformada por un Revisor Fiscal principal (Carlos Alberto Oñate Martínez) y un suplente (Lupe Margot Jiménez Ensuncho), designados por la Asamblea General de Accionistas e inscritos en la Cámara de Comercio de Barranquilla. La Revisoría Fiscal controla que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de LA SOCIEDAD se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas.

9.3 Del Conflicto De Intereses

Este Código, junto con el Reglamento Interno de Trabajo, constituye el referente institucional para la prevención, el manejo y la divulgación de los conflictos de interés. Cuando un administrador, directivo o colaborador se encuentre en una situación que le implique conflicto de intereses frente a la Clínica, deberá abstenerse de intervenir en la decisión, informarlo por escrito a su superior jerárquico o a la Gerencia y, tratándose de la Gerencia o de la Alta Dirección, solicitar que se convoque a la la Asamblea General de Accionistas (o al órgano que haga sus veces) para exponer su caso, suministrándole toda la información necesaria para la toma de decisiones.

En este sentido se entiende que hay conflicto de interés cuando : (1) Existen intereses contrapuestos entre un administrador o cualquier integrante del talento humano de LA SOCIEDAD, y los intereses de la misma, que pueden llevar a aquel a adoptar decisiones o a ejecutar actos que van en beneficio propio o de Terceros

y en detrimento de los intereses de LA SOCIEDAD; o (2) Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de un administrador o de cualquier integrante del talento humano de LA SOCIEDAD, y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la misma.

Así mismo, CLINICA DE LA COSTA S.A.S, considera prácticas prohibitivas para el Gerente y los empleados de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, las siguientes:

I. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a CLINICA DE LA COSTA S.A.S,

CAPÍTULO X. CONTROL DE GESTIÓN

10.1 Acuerdos de Gestión

Es una estrategia institucional, que permite establecer entre el gerente y personal directivo, compromisos y resultados frente a la visión, misión y objetivos estratégicos. El acuerdo debe permitir la definición de acciones estratégicas, promover el cumplimiento eficiente, eficaz y efectivo de los planes, programas, políticas, proyectos y metas, para ello se debe conocer el proceso de planeación institucional, a través del cual se establecen las orientaciones de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, de mediano y largo plazo.

Una vez formalizado el acuerdo de gestión se realizan seguimientos permanentes con el fin de verificar el cumplimiento de los compromisos pactados y pueden realizarse los ajustes que se consideren necesarios y determinar posibles acciones de mejoramiento. Al finalizar el período de vigencia del acuerdo, se efectúa una valoración para determinar y analizar el porcentaje de logro en el cumplimiento de los compromisos y resultados alcanzados, con base en los indicadores determinados.

10.2 Evaluación de la apropiación del Código de Ética y de Buen Gobierno

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, adoptará como metodología, la evaluación del conocimiento y aplicación de los principios del Código de Ética y Buen Gobierno a través de auditorías internas realizadas a los servicios

y las visitas de calidad, en ellas se aplica por muestreo aleatorio listas de chequeo que dan como resultados indicadores de conocimiento.

Evaluación de grupos de Interés frente al conocimiento y práctica del Código de Ética y de Buen Gobierno en CLINICA DE LA COSTA S.A.S: Mediante encuestas de conocimiento y satisfacción de procesos de atención, de adjudicación, de

evaluación de relaciones, se evalúa la percepción e imagen que tienen terceros con respecto a las prácticas de ética y buen gobierno en CLINICA DE LA COSTA S.A.S.

CAPÍTULO XI: MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, adoptará los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión de su Código de Ética y Buen Gobierno:

- ✓ Con colaboradores: Las jornadas de inducción, reinducción, rondas en diferentes los servicios de la institución y las estrategias lúdicas de aprendizaje serán claves para el despliegue en este grupo de personas.
- ✓ Con Proveedores y Contratistas: Todo contacto con proveedores y contratistas será una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno de CLINICA DE LA COSTA S.A.S
- ✓ A través de medios de comunicación: La página web, la intranet, o cualquier medio que utilice CLINICA DE LA COSTA S.A.S, serán espacios en donde se despliegue del Código de Ética y de Buen Gobierno.

CAPÍTULO XII: MEDIDAS RELACIONADAS CON LAS MEJORAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

12.1 MÁXIMO ÓRGANO SOCIAL- ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Tratamiento equitativo y deber de información- convocatoria, celebración, representación, asistencia y funciones:

El máximo órgano de Gobierno de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, es la Asamblea General de Accionistas, sus facultades están previstas en la ley y los estatutos, las cuales se cumplen a través de sus diferentes clases de reuniones, su principal función es velar por el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, proporciona un trato igualitario a todos sus Accionistas, y está obligada a entregar oportunamente la información de la sociedad en los términos en los que ha sido regulado el derecho de inspección en los estatutos y en la Ley.

La Asamblea General de Accionistas tendrá, además de las funciones previstas en el artículo 420 del Código de Comercio, las contenidas en los estatutos sociales y en cualquier otra norma legal vigente.

En este sentido, el CAPÍTULO III de los Estatutos sociales de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, establece el régimen de la Asamblea General de accionistas, en donde se dispone un trato igualitario a todos los miembros del máximo órgano social. Así mismo, en el Artículo 23 de los Estatutos sociales, se dispone el derecho de inspección, que podrá ser ejercido por los accionistas durante todo el año, en donde, tendrán acceso a la totalidad de la información de naturaleza financiera, contable, legal y comercial relacionada con el funcionamiento de LA SOCIEDAD. En desarrollo de esta prerrogativa, los accionistas podrán solicitar toda información que consideren relevante para pronunciarse, con conocimiento de causa, acerca de determinaciones sometidas a consideración del máximo órgano social, así como para el adecuado ejercicio de los derechos inherentes a las acciones de que son titulares.

12.2 REVISOR FISCAL

El capítulo III de los estatutos sociales de la sociedad artículo 18, se establece la designación, requisitos, funciones, remuneración y daños y perjuicios imputables a este, en donde se señala que CLINICA DE LA COSTA S.A.S, tendrá un revisor fiscal y su suplente, los cuales serán designados por la Asamblea General de Accionistas para períodos según la el artículo 13 de la ley 43 de 1990. pero podrán ser reelegidos indefinidamente o removidos por la Asamblea General de Accionistas en cualquier tiempo.

12.3 LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Conforme lo dispone los estatutos sociales de la entidad, son administradores el Gerente, los directores o miembros de la Asamblea General de Accionistas, los liquidadores, los apoderados generales y los administradores de sucursales, agencias, oficinas, despachos o bodegas. En este sentido, en el CAPÍTULO III Articulo 26 de los Estatutos sociales, establece el régimen aplicable a la la Asamblea General de Accionistas, deberes, prohibiciones, rendición de cuentas,

Así las cosas, se designó Oficial de cumplimiento principal y suplente, que cuentan con el respaldo de la la Asamblea General de Accionistas para implementar y desarrollar a cabalidad el SARLAFT, garantizando los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para el cumplimiento de las Circulares Externas 009 y 20211700000005-5 expedidas por la Superintendencia Nacional de salud y demás normas y/o recomendaciones internacionales frente al tema.

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, en su sistema de administración de riesgos con los mecanismos necesarios para identificar, evaluar, medir, controlar y monitorear los riesgos relacionados, para lo cual el oficial de cumplimiento entregará informe a la Asamblea General de Accionistas con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

Por su parte, CLINICA DE LA COSTA S.A.S, a través de su Asamblea General de Accionistas aprobó las políticas del subsistema de administración del riesgo de la corrupción, la capacidad y el fraude – SICOF, en donde se compromete a brindar el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo eficaz y eficiente, absteniéndose de iniciar cualquier vínculo con personas naturales o jurídicas, relacionadas con casos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, en donde se realizará el proceso de debida diligencia a todas las personas naturales o jurídicas que pretendan tener vinculación laboral, contractual o comercial, ya sea como empleado, contratista, directivo, asociado, etc.

Después de la vinculación, este proceso se realizará con una periodicidad anual con el fin de actualizar la información recibida.

De esta manera, los integrantes del capital humano de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, no recibirán o solicitarán a título de gratificación o regalo, dinero, bonos, comisiones o cualquier documento que pueda convertirse en dinero, así como objetos de valor, de parte de proveedores o contratistas con los que se tienen relaciones comerciales, con el objeto de influir en sus decisiones para facilitar negocios y operaciones en beneficio propio o de terceros.

El cumplimiento del manual del SICOF es obligatorio y su desacato se considera una falta grave, que será manejada según lo estipulado por el Reglamento Interno de Trabajo, además de las sanciones a que haya lugar, para lo cual el oficial de cumplimiento entregará informe a la Asamblea General de Accionistas con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

COMITÉS INSTITUCIONALES

La institución cuenta con los siguientes comités institucionales: Comité de Gerencia, Comité de Compras, Comité de Farmacia y Terapéutica, Comité de Infecciones y Vigilancia Epidemiológica, Comité de Seguridad del Paciente, Comité de Historias Clínicas, Comité de Ética Hospitalaria, Comité de Ética en Investigaciones, Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo, Comité de Docencia Servicio, Comité de Calidad, Comité de Transfusión Sanguínea y Comité GAGAS. Los miembros, la

periodicidad de las reuniones, las funciones y las responsabilidades de cada comité se encuentran descritos en sus actas de conformación. Cada comité nombra su presidente y su secretario, quienes lideran el comité y son responsables de elaborar, revisar y archivar sus actas.

12.4 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

La la Asamblea General de Accionistas aprobó el MA-GRF-01 MANUAL DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO SARLAFT; con el fin de minimizar el riesgo de penetración de recursos ilícitos, teniendo en cuenta los principios corporativos, las mejores prácticas y estándares existentes y la normatividad vigente tanto a nivel nacional como internacional.

Por su parte, CLINICA DE LA COSTA S.A.S,SAS, a través de la Asamblea General de Accionistas directiva aprobó el manual del subsistema de administración del riesgo de la corrupción, la capacidad y el fraude – SICOF, en donde se compromete a brindar el apoyo y los recursos necesarios para el desarrollo eficaz y eficiente, absteniéndose de iniciar cualquier vínculo con personas naturales o jurídicas, relacionadas con casos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, en donde se realizará el proceso de debida diligencia a todas las personas naturales o jurídicas que pretendan tener vinculación laboral, contractual o comercial, ya sea como empleado, contratista, directivo, asociado, etc.

Así las cosas, se designó Oficial de cumplimiento principal y suplente, que cuentan con el respaldo de l la Asamblea General de Accionistas para implementar y desarrollar a cabalidad el SARLAFT, garantizando los recursos técnicos, humanos y financieros necesarios para el cumplimiento de las Circulares Externas 009 y 20211700000005-5 expedidas por la Superintendencia Nacional de salud y demás normas y/o recomendaciones internacionales frente al tema y el cumplimiento del manual del SICOF, el cual, es obligatorio y su desacato se considera una falta grave, que será manejada según lo estipulado por el Reglamento Interno de Trabajo, además de las sanciones a que haya lugar, para lo cual el oficial de cumplimiento entregará informe a la Asamblea General de Accionistas con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

Teniendo en cuenta lo anterior, los manuales del SARLAFT/FPADM y del Subsistema De Administración Del Riesgo De La Corrupción, La Opacidad Y El Fraude – SICOF, aprobados por la Asamblea General de Accionistas, contienen las

políticas, lineamientos, procesos, procedimiento, roles y responsabilidades para minimizar el riesgo de penetración de recursos ilícitos.

12.5 GERENTE GENERAL

El Gerente tendrá la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, los estatutos sociales, el acuerdo de accionistas, los reglamentos y resoluciones de la Asamblea General de Accionistas.

El capítulo VI de los estatutos sociales de la sociedad, se establece el nombramiento, las condiciones, las funciones del gerente y representante legal de la sociedad, dentro de las que se encuentra entre otras, representar legalmente a la sociedad, ejecutar todos los actos y celebrar contratos que tiendan al desarrollo del objeto social y en la cuantía y conforme a las atribuciones permanentes señaladas por la Asamblea General de Accionistas; liderar el diseño y puesta en marcha de un sistema de información que soporte la gestión de LA SOCIEDAD en sus procesos técnicos y administrativos conforme a las normas de vigilancia y control del Sistema de Salud, Designar los empleados que requiera el normal funcionamiento de la compañía y contratar los prestadores para el desempeño de los diversos cargos y funciones.

Así mismo, se encuentra dentro de las funciones del gerente, presentar un informe de su gestión a la Asamblea General de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance general de fin de ejercicio y mantener a la Asamblea General de Accionistas informadas sobre la marcha de los negocios sociales y someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros necesarios para la administración de la empresa.

Por su parte, el gerente aparte de las funciones establecidas en los estatutos sociales, debe velar por el cumplimiento efectivo de las políticas establecidas por la Asamblea General de Accionistas, adelantar un seguimiento permanente de las etapas y elementos constitutivos del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude – SICOF, recibir y evaluar los informes presentados por el oficial de cumplimiento, de acuerdo con los términos establecidos en la normatividad vigente, velar porque las etapas y elementos del SICOF, cumplan, como mínimo, con las disposiciones señaladas en la normatividad vigente normatividad vigente y demás funciones dispuestas en los manuales SARLAFT/FPADM y del Subsistema de Administración del Riesgo De La Corrupción, La Opacidad y El Fraude – SICOF.

12.6 SISTEMA DE CONTROL INTERNO

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, incluye coma mínimo los tres principios en los diferentes elementos que constituyen el SCI de manera expresa, documentada y soportada:

- Autocontrol: Es La capacidad de todos y cada uno de los empleados y colaboradores de La organización, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a La satisfacción del derecho a La salud de los usuarios, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

- En consecuencia, sin perjuicio de La responsabilidad atribuible a los administradores de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, en La definición de políticas y en La ordenación del diseño de La estructura del Sistema de Control Interno, es deber que les corresponde a todos y cada uno de los integrantes del capital humano dentro de La organización su cumplimiento, quienes por ende, en desarrollo de sus funciones y con La aplicación de procesos operativos apropiados, procuran el cumplimiento de los objetivos trazados por La dirección, en busca de lograr un mejor nivel de calidad en los servicios prestados, siempre sujetos a los limites por ella establecidos.

- Autorregulación: Se refiere a La capacidad de La entidad para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno, dentro del marco de las disposiciones aplicables.

- Autogestión: Apunta a La capacidad de La entidad para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

Basado en los principios mencionados anteriormente, el Sistema de Control Interno establece las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, de control, de evaluación y de mejoramiento continuo de La entidad que le permiten tener una seguridad razonable acerca de La consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que La regulan.

El Sistema de control interno es el conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la la Asamblea General de Accionistas u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás capital humano de

una entidad prestadora del sistema de salud para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- ✓ La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones,
- ✓ La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera,
- ✓ El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la entidad,
- ✓ El salvaguardar los recursos de la entidad, y,
- ✓ El seguimiento y verificación de la relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad.

La Clínica de la Costa S.A.S. promueve el autocontrol como un principio fundamental para el mejoramiento continuo, la eficiencia y la eficacia de sus procesos institucionales. Para ello, desarrolla actividades periódicas de seguimiento, evaluación y verificación en los diferentes servicios, mediante auditorías internas, visitas de calidad y demás mecanismos establecidos en el marco del Sistema de Gestión de Calidad, orientados a identificar oportunidades de mejora, fortalecer el cumplimiento de los procedimientos y fomentar la responsabilidad de los colaboradores frente a sus actividades y resultados.

De igual manera, la institución cuenta con lineamientos de conducta que orientan el comportamiento de sus colaboradores y promueven el cumplimiento de los principios y valores institucionales, la ética, la responsabilidad y el compromiso con la prestación de servicios de salud con calidad y seguridad.

En este contexto, el área de Talento Humano desarrolla procedimientos y estrategias orientados a fortalecer la gestión del talento humano basada en competencias, desde las dimensiones del ser, el saber y el hacer, promoviendo el desarrollo de conocimientos, habilidades, actitudes y comportamientos acordes con las responsabilidades de cada cargo.

Asimismo, la institución trabaja en el fortalecimiento de una cultura organizacional alineada con su plataforma estratégica —misión, visión, valores y objetivos institucionales—, procurando que su estructura organizacional, los roles, las responsabilidades y las actividades desarrolladas por cada área contribuyan al cumplimiento de los propósitos institucionales y al mejoramiento continuo de la gestión.

12.7 POLÍTICAS PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, a través de su Asamblea General de Accionistas, establece a las políticas generales para el adecuado funcionamiento del

PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE, con el fin de orientar el actuar ético y transparente de colaboradores, accionistas y demás grupos de interés.

CLINICA DE LA COSTA S.A.S, impulsará la cultura ética y transparente de sus colaboradores, asociados y demás grupos de interés y es deber de los órganos de administración, de control y demás capital humano, asegurar el cumplimiento de la normatividad vigente, interna y externa relacionada con el riesgo de corrupción, opacidad, fraude y de cualquier práctica corrupta o indebida

Los empleados, directivos, asociados y contratistas no realizarán conductas que se puedan interpretar como soborno ya sea directo o indirecto, por lo cual, CLINICA DE LA COSTA S.A.S, se abstendrá de iniciar cualquier vínculo con personas naturales o jurídicas, relacionadas con casos de corrupción, opacidad, fraude y soborno.

La organización no realizará contribuciones o donaciones a campañas políticas, se realizará proceso de debida diligencia a todas las personas naturales o jurídicas que pretendan tener vinculación laboral, contractual o comercial, ya sea como empleado, contratista, directivo, asociado, entre otros.

Las personas del capital humano de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, no recibirán o solicitarán a título de gratificación o regalo, dinero, bonos, comisiones o cualquier documento que pueda convertirse en dinero, así como objetos de valor, de parte de proveedores o contratistas con los que se tienen relaciones comerciales, con el objeto de influir en sus decisiones para facilitar negocios y operaciones en beneficio propio o de terceros.

Las políticas, manuales y procedimientos del PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PTEE, se dan a conocer a empleados, contratistas, directivos y asociados a través de capacitaciones al momento de la vinculación y se actualizarán anualmente, dejando constancia de su realización.

Se establecen canales de comunicación (correo electrónico y menú en la página web) para que las personas tanto internas como externas puedan realizar denuncias ante el oficial de cumplimiento, que guarden relación con violaciones normativas, al PTEE y al manual de prevención del Riesgo de

Corrupción, Opacidad y Fraude, así como irregularidades y conductas indebidas, garantizando la confidencialidad e identidad del denunciante.

Si un colaborador, contratista, directivo o asociado, se encuentra frente a un conflicto de interés sea real, potencial o aparente, como práctica preventiva deberá declararlo a su superior para resolverlo y evitar comprometer a la organización.

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores, accionistas y partes interesadas y su violación es considerada una falta grave.

12.8 ADMINISTRACIÓN DE UNA ADECUADA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Los sistemas de información de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, son funcionales y permiten la dirección y control de La operación en forma adecuada. Así mismo, manejan tanto los datos internos como aquellos que se reciben del exterior. Tales sistemas garantizan que La información cumpla con los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad), calidad (completitud, validez y confiabilidad) y cumplimiento, para lo cual se establecen, controles generales y específicos para La entrada, el procesamiento y La salida de La información, atendiendo u importancia relativa y nivel de riesgo.

La comunicación en CLINICA DE LA COSTA S.A.S, se basa en el respeto, la transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo. Está orientada a construir y mantener las relaciones con sus diferentes grupos de interés, para contribuir a la consecución de los objetivos institucionales y a posicionar su imagen al interior y exterior de la organización.

Como parte de una adecuada administración de la comunicación, la entidad cuenta con canales de comunicación, responsables de su manejo y controles en el proceso. De esta manera, para el manejo de nuestras comunicaciones internas, manejamos el correo institucional interno que en conjunto con el profesional de experiencias (Bienestar laboral) enviamos información relevante a nuestros colaboradores, así mismo hacemos uso de chat corporativos y autorizados los cuales están organizados por departamentos, especialidad, asistenciales y administrativos en donde se realizaran interacciones, acercamientos, socialización de lineamientos de gerencia o cambios asistenciales.

En CLINICA DE LA COSTA S.A.S, la información clasificada o sujeta a reserva por disposición legal, solo tiene acceso directo ciertas personas (sujetos calificados), debido a su profesión u oficio, ya que de conocerse podría vulnerarse el derecho a La intimidad de las personas. Los registros individuales que incluyen información a nivel de individuos pueden usarse internamente o con terceros para fines analíticos, estadísticos o de investigación siempre y cuando sean debidamente anonimizados de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 o cualquier norma que La sustituya, modifique a elimine.

Los administradores de CLINICA DE LA COSTA S.A.S, definen políticas de seguridad de la información, mediante la ejecución de un programa que comprende, entre otros, el diseño, la implantación, la divulgación, la educación y el mantenimiento de las estrategias y mecanismos para administrar La seguridad de La información, La cual incluye, entre otros mecanismos, la celebración de acuerdos de confidencialidad, en aquellos casos en los cuales resulta indispensable suministrar información privilegiada a personas que en condiciones normales no tienen acceso a La misma.

En CLINICA DE LA COSTA S.A.S, se encuentra documentado en el MA-GTH-89 MANUAL INSTITUCIONAL PARA LA COMUNICACIÓN INTERNA, EXTERNA, PRESENTACIÓN PERSONAL E IDENTIDAD CORPORATIVA, el tratamiento de las comunicaciones internas y externas, la información reservada o confidencial, el habeas data, entre otros lineamientos. De esta manera, existen unos lineamientos comunicacionales enmarcados en los valores que caracterizan al colaborador y que identifican la cultura en la cual se desenvuelven y que permiten mantener niveles de comunicación interna y externa permanente a través de los canales diseñados y estructurados para la entrega de información, promoción y educación encaminada a lograr un objetivo común.

Así mismo, se cuenta documentado el procedimiento de comunicaciones internas y externas, que busca ofrecer unas orientaciones claras, transparentes y oportunas para el logro de los objetivos estratégicos institucionales y para el mejoramiento continuo y sistemático de las comunicaciones internas y externas. Contiene la estructura y herramientas para la identificación de las necesidades de información, su priorización y divulgación a través de estrategias creativas que permitan lograr una comunicación transparente, incluyente, con un lenguaje sencillo y claro, para llegar a los diferentes grupos de la forma más asertiva, promoviendo así, la escucha activa y relaciones enriquecedoras de mutuo beneficio en un nivel de comunicación cercana, basada en la amabilidad, equidad y respeto.

Ahora bien, en lo concerniente a nuestras comunicaciones externas, hacemos uso nuestro sitio web, https://www.clinicadelacosta.com/, para una mayor difusión hacemos uso de servicios contratados de portales web y con medios de comunicación e información especial con ronda de medios acorde a lo que queremos divulgar en la ciudad, filtrando además el control mediático de la información por medio de la profesional de medios y comunicaciones trabajando en conjunto con el aval constantes de generación contenido escrito y audiovisual para su difusión interna y externa de Gerencia general.

12.8 GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA E INFRAESTRUCTURA

La Clínica de la Costa dispone de información documentada de cada una de las actividades que se ejecutan; entre ellos procedimientos operativos que definen las acciones institucionales para el mantenimiento y calibración de los equipos propios descritos en el documento PRO-INC-02 Procedimiento de mantenimiento preventivo y calibración de equipos biomédicos. A través de este procedimiento se busca asegurar la disponibilidad y buen funcionamiento de los equipos biomédicos mediante la planificación e implementación oportuna y adecuada del servicio de mantenimiento preventivo que contribuya a aumentar los niveles de seguridad de la institución en general, disminuyendo los riesgos de daños a pacientes, operadores o visitantes.

El proceso de mantenimiento de equipos biomédicos está a cargo de profesionales con registro INVIMA encargado de liderar el mantenimiento y verificación de la calibración y buen funcionamiento de equipos biomédicos del centro de investigación.

Las actividades calibración de los equipos están a cargo de proveedor certificado por la ONAC (organismo nacional de acreditación de Colombia) o por ANAC (organismo de acreditación internacional), con el objetivo de garantizar la correcta calibración y mantenimiento de los equipos. Estos proveedores son seleccionados y evaluados de acuerdo con los criterios definidos en el procedimiento PRO-GC-02 Procedimiento de selección evaluación y re-evaluación de proveedores.

Desde el punto de vista de la seguridad de la información institucional, se tiene documentado e implementado directrices definidas en MA-GI-01 Manual de seguridad informática y seguridad de la información, para garantizar que la seguridad de la información es gestionada correctamente, haciendo uso de un proceso sistemático, documentado y conocido por toda la organización, desde un

enfoque de riesgo empresarial, el cual, hace parte del Sistema de Gestión de Seguridad Informática y de la Información, cuyo alcance está fundamentado en:

Proceso gestión de la información:

- ✓ Recolección y consolidación de la información.
- ✓ Entrega de la información.
- ✓ Implementación e Implantación del sistema de información.
- ✓ Seguridad de la información.

Proceso de gestión tecnológica:

- ✓ Planeación, gestión y evaluación de la tecnología.
- ✓ Renovación tecnológica.
- ✓ Mantenimiento preventivo
- ✓ Mantenimiento correctivo.

La información documentada de las actividades para garantizar la custodia de la información y el mantenimiento de todos los elementos que hacen parte de la gestión tecnológica está definida en: PRO-GI-03 Procedimiento de Back-Up de sistemas de información, PRO-GI-05 Procedimiento de mantenimiento correctivo equipos de cómputo, PRO-GI-06 Procedimiento de mantenimiento preventivo equipos de cómputo, PRO-GI-07 Procedimiento de soporte a sistemas de información.

Herramientas de seguridad informativa con que cuenta la institución para garantizar la protección de los datos:

- ✓ Sistema de antivírus y anti-malware.
- ✓ Servidores replica de respaldo.
- ✓ Copias diarias de seguridad de la información.
- ✓ Servidor de respaldo inmutable.

Asimismo, la Clínica de la Costa, desde su proceso de gestión de recursos financieros elabora presupuesto; en el cual se evidencian los recursos destinados

para el mantenimiento de la tecnología adquirida y para adquisición de nuevas tecnologías. Asimismo, se destinan recursos para el fortalecimiento del equipo humano encargado del sostenimiento, mantenimiento de las tecnologías de la información y desarrollo de estrategias enfocadas a la mejora de los procesos internos, la sistematización de todas las actividades de un modo más rápido y cómodo para el personal que las desarrolla; asimismo se destaca adquisiciones realizadas para garantizar la custodia, seguridad y almacenamiento de la información.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	VIGENCIA DESDE	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS
01	Febrero de 2013	Emisión del Documento (MA-PI-03 Código de Buen Gobierno).
02	Febrero de 2016	Se actualiza generalidades con respecto a la normatividad vigente.
03	01-Abr-2023	Actualización del esquema del documento, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el PRO-SGC-04 PROCEDIMIENTO DE CONTROL DE DOCUMENTOS Y REGISTROS, versión 15 del 20 de marzo de 2023.
04	19-Dic- 2025	Se actualiza y amplía el Código de Buen Gobierno MA-PI-03 versión 03 y se reestructura bajo el esquema de Manual del Sistema de Gestión de Calidad como Código de Conducta y Buen Gobierno: se complementa el glosario, la planeación estratégica, el modelo de atención, las partes interesadas, las políticas institucionales, la gestión de la tecnología e infraestructura, y se ajustan los apartados de estructura organizacional, transparencia con grupos de interés, control interno, revisoría fiscal, conflicto de interés y comités a la realidad institucional.