1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO de FABILU SAS Clínica Colombia es, el cual contiene los principios, conductas, valores y prácticas con los que se busca preservar la conducta empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Las prácticas de Conducta y Buen Gobierno descritas en este Código, complementan y definen parámetros de actuación de la Junta directiva, Comité Directivo, Gerencia y de los Colaboradores, así como los mecanismos para la verificación de su cumplimiento. Este código rige y dirige la actuación de todos los colaboradores de FABILU SAS Clínica Colombia es y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de nuestros pacientes, familiares y usuarios.

La adopción por convicción que FABILU SAS Clínica Colombia es, y su grupo de colaboradores realiza de este Código de Conducta y Buen Gobierno, tiene como propósito generar transparencia en las relaciones entre la IPS y la comunidad en general, respecto a los servicios de salud que aquí se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio de salud de manera humanizada que día a día presta la institución.

Este documento emite los lineamientos para la implementación y ejecución de las prácticas de buen gobierno y de buena conducta empresarial dentro de FABILU SAS Clínica Colombia es, bajo la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud, con el fin de lograr el cumplimiento de los derechos derivados de la afiliación o vinculación de la población a un plan de beneficios en salud y una mejor prestación de los servicios, garantizando con ello la protección del derecho constitucional a la salud de los usuarios.

1.1RESUMEN

El Código de Conducta y Buen Gobierno de FABILU SAS Clínica Colombia es, es una declaración de los principios y valores de comportamiento y de buena gestión administrativa con los cuales se compromete toda la institución con sus pacientes, familiares, proveedores y su propio capital humano en cumplimiento de su misión institucional como institución prestadora de servicios de salud. A través de valores fundamentales como el compromiso, respeto, trabajo en equipo, ética y vocación de servicio se orienta la actuación de los trabajadores de FABILU SAS Clínica Colombia es con sus usuarios.

Las políticas institucionales de FABILU SAS Clínica Colombia es, señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento de su misión.

En este sentido, se busca a través de la implementación del presente Código, compilar los principios y valores éticos, de transparencia, entre otros de la alta dirección de FABILU SAS Clínica Colombia es, que se convierten en mecanismos y herramientas de autorregulación en la labor de dirección de la Institución, para lograr así una gestión integral, eficiente y transparente que genere la confianza necesaria en Clínica Colombia.

Todos los directivos y colaboradores de Clínica Colombia están obligados a cumplir con las leyes, las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades de acuerdo con la naturaleza jurídica de

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

la institución, los estatutos, al igual que todas las políticas y reglamentos fijadas por los órganos de dirección y control de la IPS.

2. OBJETIVO

Generar la implementación y la ejecución de las prácticas y políticas del código de conducta y buen gobierno empresarial, que al aplicarse servirán para tener una institución más eficiente que brinden servicios con mayor calidad y oportunidad a los usuarios, reconocer mejor los derechos de las diferentes partes interesadas, entre ellos, los usuarios del sistema de salud, facilitar el ejercicio de los derechos y el trato equitativo a los miembros del Máximo Órgano Social, orientando las conductas personales y profesionales regidas por una gestión ética, segura y humanizada enfocada a preservar la integridad en la atención y proteger los derechos y deberes de nuestros usuarios y sus familias.

2.1MARCO NORMATIVO

La **Circular Externa 007 de 2017** expedida por la Superintendencia Nacional de salud, establece la esencia del Código de Conducta y de Buen Gobierno, disponiendo la implementación voluntaria de las medidas, sin perjuicio de que algunas de estas medidas resulten de obligatorio cumplimiento para estar consagradas en la normatividad vigente. Estas medidas voluntarias, al ser implementadas por la institución, deberán contar con vocación de permanencia y carácter vinculante para la institución prestadora, contemplando no solo procedimientos sino acciones al momento de detectar algún tipo de vulneración a dichas prácticas.

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).

La **Circular Externa 003 de 2018**, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, imparte instrucciones para la implementación de mejores prácticas organizacionales - Código de Conducta y Buen Gobierno IPS de los grupos C1 Y C2 de carácter obligatorio, estando FABILU SAS Clínica Colombia, clasificado en el grupo C1. 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 institución 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.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

2.2 AMBITO DE APLICACIÓN

El alcance del presente Código comprende las decisiones de la Junta directiva, comité directivo, gerencia, revisoría fiscal, equipo directivo, control interno y de los colaboradores de FABILU SAS Clínica Colombia, de tal forma que se garantice el cumplimiento del objetivo general de este Código.

2.3 OBJETO SOCIAL Y NATURALEZA JURIDICA

FABILU SAS Clínica Colombia, tiene como objeto principal actuar como Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS), conforme a los objetivos, facultades y funciones previstas por la Ley 100 de 1993 del Sistema de Seguridad Social Integral y demás disposiciones reglamentarias.

Clínica Colombia, se constituye como una sociedad privada, constituida bajo la forma de Sociedad por Acciones Simplificadas, de naturaleza comercial y su funcionamiento, contratación, venta de servicios y vinculación de personal se sujetan a las reglas del Derecho Privado.

En el desarrollo de su objeto social, podrá prestar directamente o por intermedio de personas contratadas todos los servicios de salud dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud en las distintas especialidades médicas y diferentes niveles de complejidad y atención que su capacidad técnica y científica, de conformidad con las normas legales que rigen la actividad de las instituciones prestadoras de servicios de salud, a los afiliados y beneficiarios del Sistema General de Salud.

3. DEFINICIONES

- **CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO**

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

- **ÉTICA**

Conjunto de principios y valores del fuero interno que guían los fines de la vida de las personas hacia el "vivir bien" y el "habitar bien". Vivir bien, se refiere al arte de actuar libre, pero responsablemente, en la perspectiva de la satisfacción de las necesidades humanas.

- **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.

- **MISIÓN**

Define principalmente cual es nuestra labor o actividad, razón de ser por parte de una organización, una empresa o una institución.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

- **VISIÓN**

Establece el deber ser de la institución en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la institución.

- **POLÍTICAS**

Directrices, lineamientos u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Institución, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

- **TRANSPARENCIA**

Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

- **VALORES ÉTICOS**

Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

- **ALTA GERENCIA**

Personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa (denominados administradores) u organizacional de la institución. El comité directivo la hace responsable del giro ordinario del negocio de la institución y la encarga de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de esta.

- **COMITÉ DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL**

Órgano conformado por miembros delegados por el comité directivo, 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 institución, la evaluación anual del desempeño de el comité directivo, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros, entre estos las instituciones que hacen parte del mismo Grupo Empresarial.

- **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.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

- **COMITE DIRECTIVO**

Es el máximo órgano colegiado encargado de la dirección de la institución. Sus miembros se conocen como directores.

- **MÁXIMO ÓRGANO SOCIAL**

Es el máximo órgano de gobierno de la institución. Es la Junta directiva 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 institución, 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 institución y los estatutos de la institución.

- **ARQUITECTURA DE CONTROL**

Concepto integral que agrupa todo lo relacionado con el ambiente de control, gestión de riesgos, sistemas de control interno, información, comunicación y monitoreo. Permite a la institución contar con una estructura, unas políticas y unos procedimientos ejercidos por toda la organización (desde el comité directivo y la Alta Gerencia, hasta los propios empleados), los cuales pueden proveer una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la empresa.

- **GRUPOS DE INTERÉS**

Todas aquellas personas que, por su vinculación con la institución, 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 institución, silos llegase a tener.

- **HALLAZGO MATERIAL**

Un hecho económico es material cuando, debido a su naturaleza o cuantía, su conocimiento a desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias de su entorno, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Al preparar estados financieros, la materialidad se debe determinar en relación con el activo total, el pasivo total, el pasivo corriente, el capital de trabajo, el patrimonio a los resultados del ejercicio, según corresponda.

- **INDEPENDIENTE**

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

- Empleado o directivo de la IPS 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 institución o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección a de control de esta.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

- Socio o empleado de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la IPS o a las instituciones 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.

- Empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de la IPS. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.

- Administrador de una institución en cuya Comité directivo participe un Representante Legal (Principal o Suplente) de la IPS.

- Persona natural que reciba directamente de la IPS alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro del comité directivo o de cualquier otro Comité creado por el comité directivo.

- **MIEMBROS**

También referenciado como miembros del Máximo Órgano Social. Este término es utilizado en el presente código con el fin de identificar al accionista, a participar en las decisiones importantes relacionadas con la clínica, como la elección de la junta directiva o la aprobación de decisiones financieras significativas.

- **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. Se considerará que un aporte en especie constituye segregación cuando, como resultado de este, se entregue una línea de negocio, establecimiento de comercio o se produzca un cambio significativo en el desarrollo del objeto social de la institución segregante. En este sentido se presume que se ha producido un cambio significativo en el desarrollo del objeto social de la institución segregante cuando el valor neto de los bienes aportados equivalga o sea superior al veinticinco por ciento (25%) del total del patrimonio de la respectiva sociedad o cuando los activos aportados generen el treinta por ciento (30%) a más de los ingresos operacionales de la misma, tomando como base los estados financieros correspondientes al ejercicio inmediatamente anterior.

- **SISTEMA DE CONTROL INTERNO (SCI)**

Conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el comité directivo u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás Capital Humano de una institución prestadora del sistema de salud colombiano para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- (i) La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones, (ii) La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera, (iii) El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la institución, (iv) El salvaguardar los recursos de la institución, y, (v) El seguimiento y verificación de la relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

- **USUARIO**

Es toda persona natural a la que la institución le presta o suministra un servicio de salud.

4. OBJETIVOS Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

4.1. PLANEACIÓN ESTRATEGICA DE LA INSTITUCIÓN

- **MISIÓN**

"Somos una institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad que contribuye al bienestar de la población, mediante un modelo de atención integral humanizado, seguro y de calidad. Generamos espacios de actualización académica en busca de excelencia."

- **VISIÓN**

"Seremos referentes a nivel nacional por la prestación de servicios de salud de alta complejidad y el cumplimiento de estándares superiores de calidad. Contribuiremos al sistema de salud mediante el establecimiento de prácticas basadas en la evidencia científica y eventos académicos, convirtiéndonos en la mejor opción para atender necesidades de salud de la población en Colombia."

- **MODELO DE ATENCIÓN**

El Modelo de Atención en Salud de FABILU SAS Clínica Colombia, está diseñado acorde con su capacidad de infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica. Comprende el enfoque aplicado en la organización para la prestación del servicio, y la consiguiente orientación de las actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio al usuario y su familia.

Este modelo de atención en salud tiene como enfoque " la seguridad y la humanización" con el propósito preservar, mejorar y rehabilitar las condiciones de salud de los usuarios a través de propiciar una cultura de seguridad y humanización, que permita una atención con respeto a la dignidad humana y orientar los servicios hacia la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, que permita mejorar la oportunidad, continuidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad en los servicios prestados.

FABILU SAS Clínica Colombia y su equipo directivo es consciente de que muchos de los determinantes de la salud de nuestra población usuaria están fuera de nuestro control directo, sin embargo, procuramos impactar positivamente en la calidad de vida de estas personas mediante la implementación de 4 principios básicos que son:

- Brindar servicios oportunos con calidad, calidez, infraestructura física limpia y agradable, personal amable, idóneo, responsable y competente.
- Brindar espacios de dialogo para la comunidad (auditorios, buzones, etc.)
- Brindar espacios de colaboración con la institución.
- Permitir la participación en la toma de decisiones a través de los Comités y las asociaciones de usuarios.

4.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

4.2.1 Administración:

La dirección de la sociedad corresponde a la Junta directiva y al Gerente. El Comité directivo se compondrá de once (11) miembros principales, con sus respectivos suplentes personales.

4.2.2 Órganos de Administración:

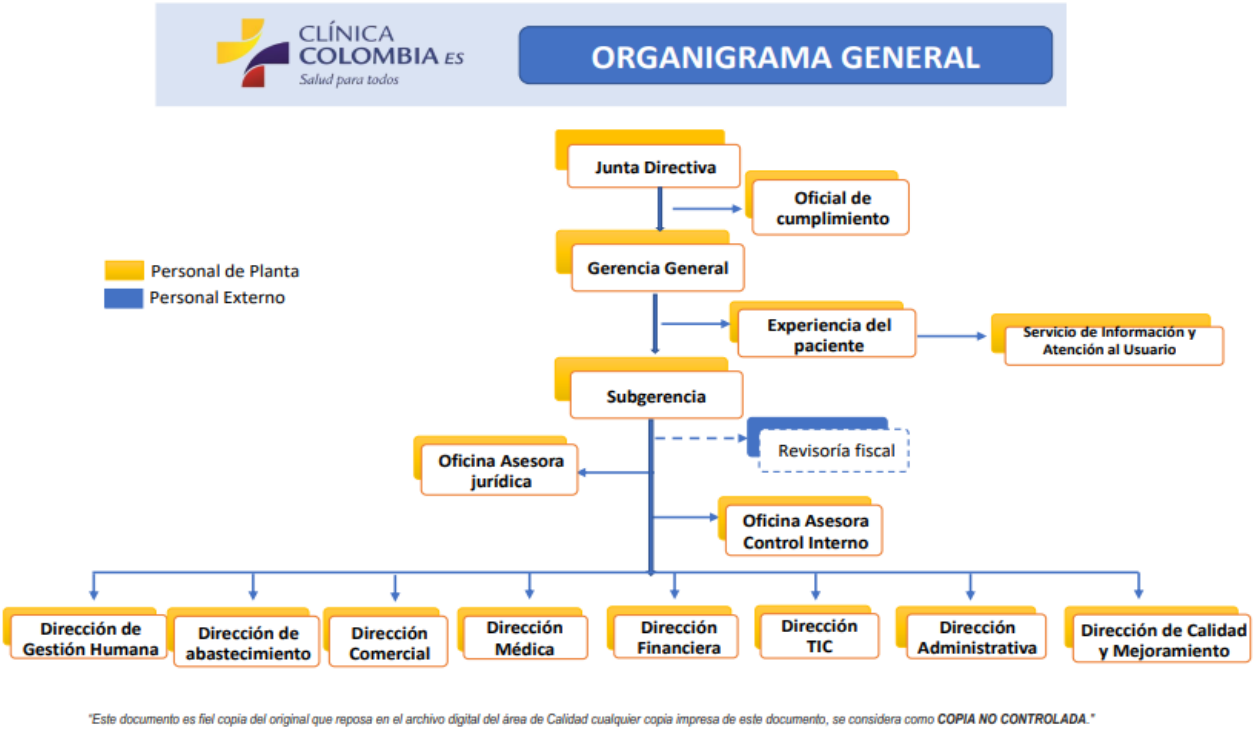
Los cargos con responsabilidad administrativa y a los cuales se les ha asignado la aplicación y protección del cumplimiento de este Código de conducta y buen gobierno en FABILU SAS Clínica Colombia son:

- Junta directiva
- Revisor Fiscal
- Comité directivo
- Gerente General
- Oficial de cumplimiento
- Director de Gestión Humana
- Director de Abastecimiento
- Dirección Comercial
- Director Medico
- Director financiero
- Director de TICs
- Director Administrativo
- Director de Calidad y Mejoramiento
- Gerencia de experiencia al paciente

4.2.3 Organigrama:

El nivel directivo representado en este organigrama asegura el despliegue del Código de conducta y buen gobierno en todos y cada uno de los procesos institucionales; ejercen además mecanismos de control de gestión para asegurar su implementación.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."



*"Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como **COPIA NO CONTROLADA**."*

5. 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:

5.1 VALORES INSTITUCIONALES

Son valores fundamentales que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de los trabajadores y contratistas de FABILU SAS Clínica Colombia, los siguientes valores con sus respectivos ejemplos de comportamientos concretos:

- **COMPROMISO**

Participamos activamente en el desarrollo de las actividades de la institución, actuando con sentido de responsabilidad y pertenencia, demostrando excelencia en todo lo que hacemos.

Ejemplo: Los empleados se esfuerzan por cumplir puntualmente con sus responsabilidades laborales y muestran disposición para trabajar horas adicionales cuando es necesario para garantizar la atención de los pacientes.

Ejemplo: Participan activamente en proyectos de mejora continua, aportando ideas y soluciones para optimizar los procesos y servicios de la clínica.

- **RESPETO**

Honramos nuestros compromisos y brindamos un trato humano, digno y justo a todas las personas aceptando las diferencias de pensamientos y creencias.

Ejemplo: Tratan a los pacientes y a sus familias con empatía y cortesía, reconociendo sus necesidades y preferencias.
Ejemplo: Respetan y valoran la diversidad de creencias y antecedentes culturales de los pacientes, evitando cualquier tipo de discriminación.

- **TRABAJO EN EQUIPO**

Trabajamos para el logro de los objetivos y metas institucionales como propósito común, compartiendo conocimientos, mediante una comunicación asertiva y respeto mutuo por todas las partes de interés, en beneficio de los pacientes y la comunidad.

Ejemplo: Colaboran estrechamente con colegas de diferentes departamentos para abordar de manera conjunta los desafíos y oportunidades.
Ejemplo: Fomentan un ambiente de comunicación abierta y escucha activa, asegurándose de que las ideas y opiniones de todos sean consideradas.

- **VOCACIÓN DE SERVICIO**

Trabajamos con amor por lo que hacemos, entendiendo las necesidades del otro y dando lo mejor de nosotros para brindar una atención segura, respetuosa y cálida.

Ejemplo: Brindan una atención al paciente centrada en sus necesidades, mostrando comprensión y apoyo durante el proceso de atención médica.
Ejemplo: Se esfuerzan por superar las expectativas de los pacientes al proporcionar un servicio amable, atento y personalizado.

- **ETICA**

Actuamos con honestidad, transparencia, integridad e imparcialidad, promoviendo comportamientos que sean consecuentes con los valores morales y prácticas profesionales, que nos permiten construir relaciones de confianza colectiva.

Ejemplo: Actúan con honestidad en todas las interacciones, evitando la ocultación de información o el engaño.
Ejemplo: Mantienen la confidencialidad de la información de los pacientes y cumplen con las normas de privacidad y seguridad de datos.

los valores institucionales pueden traducirse en comportamientos específicos en el entorno de trabajo de FABILU SAS Clínica Colombia. Al promover y demostrar estos comportamientos, la organización puede cultivar una cultura de excelencia, ética y atención centrada en el paciente.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

5.2 PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS TRABAJADORES DE FABILU SAS CLÍNICA COLOMBIA

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

5.2.1 PRINCIPIOS ÉTICOS

5.2.2 PRINCIPIOS GENERALES:

La gestión de FABILU SAS CLÍNICA COLOMBIA, 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.

- **Como Sociedad Legalmente constituida**: Mantener actuaciones rectas, eficientes, transparentes, confiables y de calidad y en garantía de la observación de la constitución y las leyes.

- **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 otras instituciones:** De colaboración armónica para el logro de resultados de beneficio social, a través de relaciones cooperadoras para el mejoramiento del sistema de salud. Las relaciones serán transparentes en la dinámica de mutuo beneficio, promoviendo la resolución de diferencias que puedan presentarse por medio de mecanismos de comunicación y arreglo directo.

- **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 FABILU SAS Clínica Colombia es. En todo caso, dada la política de calidad y prestación de servicios, FABILU SAS Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia, 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.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

- **Los empleados de FABILU SAS Clínica Colombia:** 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 institución y hacer uso de ellos exclusivamente para el fin al que fueron destinados.

- **Del manejo de información**: La información generada y consolidada en FABILU SAS Clínica Colombia 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.

6. INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS

6.1 Grupos de interés

Hace referencia a instituciones, grupos o personas con quienes FABILU SAS -Clínica Colombia tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. FABILU SAS Clínica Colombia, reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

- **Proveedores**: quienes prestan un servicio a FABILU SAS -Clínica Colombia o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un soporte fundamental. FABILU SAS Clínica Colombia orienta todo su esfuerzo y capacidad a satisfacer las expectativas de sus clientes, es por ello por lo que cultiva relaciones equitativas que garantizan seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones recíprocas.

Para la contratación y selección de proveedores FABILU SAS -Clínica Colombia adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, por esto la contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe, calidad, igualdad, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y autonomía de la voluntad.

- **Cliente Interno**: Hace referencia a todos los integrantes del capital humano que tienen la responsabilidad desde sus lugares de trabajo, de cumplir una labor de apoyo asistencial y/o administrativo, logrando la plena satisfacción del paciente y su familia.

Con el propósito de facilitar la interacción con el usuario interno FABILU SAS Clínica Colombia adopta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; igualmente a través del Comité de Convivencia Laboral o la instancia que haga sus veces se aplica la norma y se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales.

- **Cliente Externo:** Se refiere al paciente y su familia a quienes va dirigido todo el esfuerzo de los colaboradores. FABILU SAS Clínica Colombia cuenta con el proceso de atención al usuario a través del cual los pacientes, sus familias y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Cualquier persona del capital humano de la Institución puede y debe recibir y atender las quejas de usuarios que lo requieran.

- **Empresas Administradoras de Planes de Beneficio:** El Gerente y su grupo directivo se comprometen a mantener buenas relaciones con todas las Empresas Administradoras de Planes de

Beneficios, acogiéndose a los principios éticos y a la transparencia en estas relaciones. Es imperativo en todo caso, la calidad en la atención al usuario y un resultado gana-gana en las negociaciones realizadas.

- **Instituciones Educativas y Promotoras de Investigación en Salud:** La docencia y la investigación se establecen como vocación de servicio FABILU SAS Clínica Colombia, el cual se compromete en participar en la formación del talento humano en salud y en el desarrollo de investigación para la gestión del conocimiento que aporte en sus prácticas clínicas y administrativas y apoye el nuevo conocimiento para mejorar la salud de toda la población.

- **Otras Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud:** Colaborar armónicamente para la realización de sus fines y mantener relaciones cordiales y transparentes, apoyando la gestión en red para mejorar la oportunidad en la atención y generando espacios de referenciación que permitan el desarrollo de los prestadores del sistema de salud.

- **Comunidad**: FABILU SAS Clínica Colombia respeta su entorno y su comunidad, y trabaja de la mano con ellas en pro de objetivos comunes.

- **Asociación de Usuarios**: Dando cumplimiento a la normatividad vigente y en busca de la mejor relación con sus usuarios pacientes y familias, FABILU SAS Clínica Colombia protocoliza la conformación y funcionamiento de la Asociación de Usuarios. El objetivo de la Asociación de Usuarios es agrupar a los usuarios actuales y potenciales de FABILU SAS Clínica Colombia que pertenecen al régimen contributivo, subsidiado, población pobre y vulnerable y/o particulares.

Con la constitución de la asociación de usuarios se busca garantizarles a todos los usuarios el derecho a la participación en salud. Así mismo, procurará la capacitación de sus integrantes en temas relacionados con la salud, y se presentará como un apoyo para Clínica Colombia poniendo en conocimiento de la comunidad, los deberes y derechos de los usuarios.

- **Organismos de Control y Vigilancia**: El Gerente y su equipo directivo mantienen relaciones armónicas con los organismos de control y evaluación del Estado, suministra toda la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor de auditoría y evaluación. FABILU SAS Clínica Colombia tiene el compromiso de implementar las acciones de mejoramiento institucional que estas entidades recomienden y revisar de manera periódica sus procesos para realizar las labores correctivas a que hubiere lugar.

- **Otros Grupos de Interés:** Existen otros grupos con los que Clínica Colombia tiene y mantiene contactos de mutuo beneficio; a través de estas relaciones FABILU SAS Clínica Colombia cumple

con su objeto como institución y apoya la estrategia de Redes de Atención para la mejor atención de los usuarios del sistema de salud. Los grupos son los siguientes:

- Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
- Universidades e Instituciones Educativas.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

6.2 Rendición de cuentas

6.2.1 Frente al Público

Se dará información sobre la gestión integral adelantada por FABILU SAS Clínica Colombia, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos mediante un informe de gestión anual que es publicado en la página de la web de la institución.

6.2.2 Frente a las Autoridades Locales

El comité directivo de FABILU SAS Clínica Colombia designa un interlocutor, miembro de la Alta Gerencia, para atender las relaciones con el(los) secretario(s) de Salud sobre:

- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los usuarios a los servicios de salud y calidad de estos.
- Sistema de atención al usuario.
- Procedimientos para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con el comité directivo como segunda instancia de dicho interlocutor.

6.2.3 Frente a la Superintendencia Nacional de Salud

FABILU SAS Clínica Colombia aportará 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.

6.2.4 Transparencia en la Contratación de Personal

FABILU SAS Clínica Colombia cuenta con un manual de funciones aprobado por el comité directivo, que especifica los criterios que aplica y perfiles que tiene en cuenta para seleccionar y vincular personal.

6.2.5 Transparencia en la Política de Compras

FABILU SAS Clínica Colombia tiene un procedimiento de compras de servicios que incluye los lineamientos para la gestión de la orden de compra para facilitar la trazabilidad, así como el procedimiento para la evaluación, selección y seguimiento de proveedores de productos y/o servicios de acuerdo con los requisitos establecidos. Para las categorías de bienes y servicios y las cuantías que la institución define, hay pluralidad de oferentes y comparación de ofertas con criterios predefinidos.

7. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se define y despliega la Responsabilidad Social como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptada voluntariamente por FABILU SAS Clínica Colombia más allá del cumplimiento de la norma, para el mejor cumplimiento de su objeto social. Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

compromete FABILU SAS Clínica Colombia son los siguientes:

7.1 Compromiso con el Desarrollo y Bienestar del Talento Humano y su Grupo Familiar

Las políticas y programas para el desarrollo y bienestar de los empleados trascienden en la mejor atención de los usuarios objeto de prestación de servicios de FABILU SAS Clínica Colombia. La institución observa a sus empleados en un contexto integral y desarrolla programas de extensión a la familia en educación, recreación y salud.

7.2 Compromiso con la Comunidad

La institución establece relaciones de confianza con la comunidad mediante la prestación de servicios de salud de calidad y eficiencia en cumplimiento de su objeto social como empresa privada.

Además, se tiene una misión social, generando bienestar y mejoramiento de la calidad de vida y se vincula a los programas, jornadas y campañas en salud de beneficio para toda la comunidad.

7.3 Compromiso con el Desarrollo Sostenible

En nuestra institución de salud, estamos firmemente comprometidos con el desarrollo sostenible en todas nuestras actividades y operaciones. Reconocemos la importancia de brindar atención médica de alta calidad mientras minimizamos nuestro impacto ambiental y promovemos el bienestar social. Trabajamos incansablemente para reducir nuestra huella de carbono, implementar prácticas de gestión de residuos responsables y fomentar un entorno de trabajo saludable y equitativo para nuestro personal. Además, estamos comprometidos en educar a nuestros pacientes y la comunidad sobre la importancia de llevar un estilo de vida saludable y sostenible. A través de estas acciones, buscamos contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas y garantizar un futuro más saludable y sostenible para todos.

7.4 Compromiso con el Respeto a los Derechos Fundamentales

En nuestra institución, estamos firmemente comprometidos con el respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales, en pleno cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales que los respaldan, incluyendo de manera destacada la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Valoramos y defendemos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, reconociendo su importancia en la protección de los derechos de nuestros colaboradores. Asimismo, nos esforzamos por garantizar que todas nuestras prácticas y políticas se ajusten a las normativas laborales vigentes, contribuyendo así a un ambiente laboral justo, seguro y respetuoso. Nuestro compromiso con estos principios es absoluto, y trabajamos constantemente para asegurar que cada miembro de nuestra organización se beneficie de un entorno laboral que fomente la dignidad, la igualdad y el respeto por los derechos fundamentales.

7.5 Compromiso con el Desarrollo del Talento Humano en Salud y la Gestión del Conocimiento

FABILU SAS Clínica Colombia apoya el desarrollo del talento humano en salud, a través de relaciones con instituciones educativas idóneas las cuales tiene FABILU SAS Clínica Colombia un centro de prácticas para el logro de las competencias de estudiantes de las áreas de la salud y sus especialidades. Igualmente, y fruto de la experiencia corporativa, FABILU SAS Clínica Colombia promueve y realiza investigación para la generación de conocimiento en sus procesos de atención en salud y como aporte

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

al desarrollo científico nacional e internacional.

8. POLÍTICAS, PROCESOS Y CARACTERÍSTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

8.1 DE LAS POLÍTICAS

En FABILU SAS Clínica Colombia, las políticas que hemos establecido y adoptado representan las guías y el marco de referencia que orientan nuestras acciones hacia el cumplimiento óptimo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de nuestra misión. Estas políticas son fundamentales para garantizar que nuestras operaciones se desarrollen de acuerdo con los más altos estándares de calidad y ética, asegurando así que cumplimos con los propósitos y objetivos que nos han sido encomendados. Estamos comprometidos en mantener y mejorar constantemente estas políticas para asegurar que nuestra institución continúe brindando servicios y desempeñando sus funciones de manera responsable y en beneficio de la comunidad que servimos

Estas políticas están desplegadas en la organización y son herramienta de primer orden para la gestión y prestación de servicios de salud en FABILU SAS Clínica Colombia.

- **Política gestión de la tecnología:** En la Clínica Colombia, estamos comprometidos con gestión de la tecnología por medio de los procesos de adquisición, incorporación, puesta en funcionamiento, monitorización, control, y renovación de la tecnología, como atributos fundamentales de la calidad en la atención a nuestros pacientes, manteniendo un firme compromiso con la transformación cultural y la responsabilidad social, de manera ética y sostenible, teniendo en cuenta su impacto en nuestra sociedad y en el medio ambiente.

- **Política de investigación:** Nuestra Política de Investigación se fundamenta en valores éticos sólidos, garantizando la seguridad y bienestar de los participantes en nuestro estudio. Nos comprometemos a buscar la excelencia en los desenlaces clínicos, impulsando una cultura de investigación que promueva la innovación médica y contribuya al avance de la medicina. Todo ello con un enfoque en la transformación cultural interna, fomentando una conciencia responsable y una sólida responsabilidad social con la comunidad en la que operamos.

- **Política de responsabilidad social:** La política de Clínica Colombia está comprometida en generar ambientes y condiciones de bienestar social por medio de estrategias de prevención y mitigación de riesgos, promoviendo el desarrollo social enfocado a la equidad en salud mediante acciones encaminadas en cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible aplicables a la institución; asumiendo un compromiso voluntario y decidido para contribuir con acciones concretas al mejoramiento integral de la prestación de servicio a las necesidades de nuestras partes interesadas.

- **Política de calidad y prestación de servicio:** En la Clínica Colombia estamos comprometidos con el cumplimiento de estándares superiores de calidad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, integrales, accesibles, oportunos, seguros, humanizados y eficientes para lograr la satisfacción de los clientes, usuarios y otras partes interesadas; centrados en el paciente y su familia como nuestra prioridad, para alcanzar la excelencia en desenlaces clínicos exitosos, promoviendo el mejoramiento continuo, la responsabilidad social y enfoque diferencial sin discriminación; contando con

personal idóneo, alta tecnología , infraestructura confortable, para el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

De acuerdo con el nivel de complejidad, se desarrollan actividades de promoción de la salud y prevención secundaria de la enfermedad, aportando así al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

- **Política de seguridad del paciente**: Clínica Colombia ES, se compromete a establecer un entorno seguro para los pacientes y su familia, a través de la implementación de barreras de seguridad eficientes y el fortalecimiento de una cultura institucional, fomentando el reporte y gestión de sucesos de seguridad del paciente, contribuyendo así al aprendizaje organizacional, demostrando así nuestra responsabilidad social en brindar un entorno de cuidado confiable y seguro para pacientes, familiares y comunidad en general.

- **Política gestión del riesgo:** La Clínica Colombia ES, consiente de la existencia de situaciones de riesgo que afectan el cumplimiento de los objetivos de la Institución, se compromete a realizar la gestión de los riesgos de acuerdo con la metodología definida por la Institución, priorizando aquellos que impacten el cumplimiento de la misión y objetivos estratégicos de la Institución. Reconocemos que la gestión efectiva de riesgos es esencial para proteger nuestros activos, garantizar la sostenibilidad de nuestras operaciones y cumplir con nuestra responsabilidad hacia la comunidad y el medio ambiente, promoviendo una transformación cultural interna, fomentando la conciencia y el compromiso de todos nuestros colaboradores en la identificación, evaluación y gestión responsable de los riesgos, con el objetivo de asegurar un desarrollo empresarial sostenible y un impacto positivo en la sociedad.

- **Política de humanización:** En Clínica Colombia reconocemos la humanización en salud como un proceso complejo, que comprende la integralidad del ser humano, el respeto a su autonomía, la promoción del autocuidado y el de su familia, por ende, fomentamos el desarrollo de habilidades y competencias humanizantes en nuestros colaboradores, enfocados hacia un trato y acompañamiento digno, la confidencialidad en la información, la privacidad en la prestación del servicio; rechazando cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia en la atención, para mejorar la calidad y percepción del servicio de los pacientes, familias y partes interesadas. promoviendo una transformación cultural que coloque a las personas en el centro de nuestras acciones y decisiones. Reconocemos la importancia de tratar a nuestros pacientes, sus familias y nuestro personal médico con dignidad, empatía y respeto en cada interacción. Además, nos comprometemos a asumir una responsabilidad social activa, contribuyendo al bienestar de la comunidad y garantizando una atención médica ética y sostenible.

- **Política de seguridad y salud en el trabajo:** Clínica Colombia se compromete a garantizar un entorno de trabajo seguro y saludable para todos los empleados y partes interesadas. Estamos comprometidos con la prevención de lesiones, enfermedades ocupacionales y la promoción del bienestar de nuestros trabajadores. A través de una gestión proactiva de la SST, nos esforzamos por cumplir con los estándares legales y adoptar las mejores prácticas en materia de seguridad y salud. Promovemos una cultura de seguridad, donde todos los empleados son responsables de su propia seguridad y la de sus compañeros.

- **Política de prevención al alcohol tabaquismo y sustancias psicoactivas:** Clínica Colombia se compromete a ofrecer y asegurar un ambiente de trabajo exento del consumo de alcohol, tabaco y fármaco dependientes generando un espacio libre de humo, a su vez ofrece a los colaboradores, contratistas, proveedores, pacientes, familiares, visitantes y demás partes interesadas, un ambiente de salud y bienestar, protegiendo los bienes de la empresa y evitando efectos adversos en la capacidad de

desempeño, la seguridad, eficiencia y productividad de los empleados en general. Bajo este compromiso se fija la siguiente política como requisito a cumplir por todas las partes interesadas de la clínica en funciones de trabajo dentro de las instalaciones de la institución o frentes de obra, de acuerdo con lo establecido en la Resolución 1075 de 1992.

- **Política de piel sana:** En la FABILU SAS clínica Colombia ES trabajamos y estamos comprometidos en brindar y ofrecer una atención con calidad, seguridad del paciente con un enfoque que tiene como objetivo la prevención de infecciones y úlceras por presión, reducción de la incidencia y la propagación de infecciones nosocomiales, mejorando el impacto sobre la resistencia antimicrobiana y las decisiones terapéuticas con relación al suministro de medicamentos.

- **Política de no fumador:** la Clínica Colombia resalta su compromiso ambiental promoviendo y manteniendo estrategias encaminadas a desincentivar el consumo de cigarrillo y/o tabaco, restringiendo toda posibilidad de consumo en las instalaciones y en cada una de las sedes, mitigando los riesgos sanitarios y brindando a pacientes, visitantes, acompañantes, funcionarios y de más partes interesadas espacios libres de humo; contribuyendo así, al mejoramiento de las condiciones de vida mediante la prevención de enfermedades a la población y al cumplimiento a la normatividad vigente.

- **Política de gestión del talento humano:** En la Clínica Colombia estamos comprometidos con el bienestar del Talento Humano, generando estrategias orientadas al fortalecimiento de las competencias mediante una educación continua, incrementando la capacidad individual y colectiva de nuestros colaboradores, brindando condiciones equitativas de compensación teniendo en cuenta las responsabilidades inherentes dentro de cada proceso y así garantizar un equipo de trabajo comprometido, para lograr una cultura de servicio humanizado cumpliendo con altos estándares de calidad. Brindamos un ambiente de trabajo seguro y sano e implementamos acciones que conlleven a la motivación y compromiso para el logro de los objetivos y metas de nuestro direccionamiento estratégico, garantizando una comunicación efectiva que conlleve al aprendizaje organizacional, enmarcado en el cumplimiento de los valores institucionales para alcanzar la transformación cultural.

Así mismo, nos comprometemos en apoyar la formación formal y no formal por medio de la generación de convenios docencia-servicio que permitan aportar a la comunidad como escenario de práctica formativa.

- **Política de gestión ambiental:** La Clínica Colombia, está comprometida con la prevención de los impactos ambientales y el mantenimiento de las condiciones sanitarias y ambientales requeridas para la prestación del servicio seguro, en el manejo integral de residuos sólidos, control de vertimientos y uso racional de los recursos naturales a través de buenas prácticas en conjunto con todas nuestras partes interesadas. Orientados al cumplimiento de la normatividad ambiental vigente que se deriven del funcionamiento de nuestra institución; asumiendo una responsabilidad social y promoviendo el mejoramiento continuo.

- **Política uso racional de antibiótico:** En la Clínica Colombia estamos comprometidos con el manejo racional de los antibióticos, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el manual de uso de antibióticos de la institución, la adecuada caracterización de los pacientes, generando beneficios clínicos, disminución de la toxicidad, buscando la reducción de la incidencia y la propagación de infecciones nosocomiales, mejorando el impacto sobre la resistencia antimicrobiana y las decisiones terapéuticas con relación al suministro de medicamentos, evaluando periódicamente el comportamiento de consumo de antibióticos a través del cálculo de la Dosis Diaria Definida (DDD) asociado a demás indicadores del PROA, Comité de Infecciones y el programa de Farmacovigilancia para determinar si el

comportamiento de consumo está justificado o no.

Se deja constancia, que Clínica Colombia cuenta con diferentes protocolos, instructivos, y formatos, que contienen los lineamientos necesarios en cada uno de los procesos.

9. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

La gestión de FABILU SAS Clínica Colombia, 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:

- Vocación de servicios
- Compromiso
- Trabajo en equipo
- Ética
- Respeto

Así mismo se establecen pautas de comportamiento de todos los administradores, directivos y colaboradores de Clínica Colombia, que están obligados a cumplir con las leyes, las disposiciones y reglamentaciones que expidan las autoridades de acuerdo con la naturaleza jurídica de la institución, 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 institución.
- La importancia de colaborar con las autoridades.
- El manejo de la información confidencial y privilegiada de la institución.

Características del comportamiento, actitud y cuidado de la imagen corporativa de directivos y trabajadores de FABILU SAS Clínica Colombia:

- Todas las actuaciones de quienes están vinculados a FABILU SAS Clínica Colombia, deben ser coherentes con los principios y valores del Código de Conducta 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 colaboradores.

- La protección y defensa de los bienes en FABILU SAS Clínica Colombia, es un deber fundamental que implica la adopción de medidas de seguridad y control establecidas para proteger los recursos de la

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

Institución.

- Todas las personas de FABILU SAS Clínica Colombia deben suministrar información a quien la solicitey 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, Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia o de terceros interesados en convertirse en proveedores.

- La presentación personal refleja la imagen institucional, respeto por el paciente y la familia. FABILU SAS Clínica Colombia 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.

10.Procesos de control interno, revisoría fiscal y las relaciones con los agentes de control externo

10. 1 El control interno

La institución implementa y desarrolla el Sistema de Control Interno y lo despliega en la organización como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La cultura del autocontrol se promueve y evalúa con periodicidad en todos los servicios a través de auditorías internas y visitas de calidad.

10.2 La Revisoría Fiscal

FABILU SAS Clínica Colombia cuenta con una Revisoría Fiscal independiente designada por la Junta directiva de Accionistas, ella 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 Junta directiva de Accionistas y del comité directivo.

10.3 De la disponibilidad de la información para la rendición de cuentas

FABILU SAS Clínica Colombia garantiza la disponibilidad, oportunidad, integridad y fiabilidad en la información requerida por los organismos y instituciones de control y vigilancia en su función constitucional y legal. Las actividades de auditoría externa que realicen estas instituciones son recibidas con agrado como una oportunidad de mejoramiento.

10.4 Del Conflicto De Intereses

Los Estatutos Sociales disponen que el Gerente; miembros del comité directivo, y todos en el capital humano de LA SOCIEDAD, deberán actuar con diligencia y lealtad hacia LA SOCIEDAD, y deberán abstenerse de intervenir directa o indirectamente en los estudios, actividades, gestiones, decisiones o actuaciones en los que exista un conflicto de interés, de acuerdo con la normatividad.

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, se encuentra consagrado en nuestro ordenamiento jurídico la necesidad de declarar y poner en conocimiento todo conflicto de interés por parte de los administradores.

Eventuales conflictos de interés incluyen entre otros asuntos, los relacionados con la aprobación de políticas y programas de expansión y mercadeo de LA SOCIEDAD, así como la negociación y celebración de actos y contratos entre LA SOCIEDAD y cualquiera de los accionistas.

Los accionistas deberán revelar por escrito y con prontitud a LA SOCIEDAD y a los demás accionistas cualquier conflicto de interés actual o potencial con respecto de LA SOCIEDAD (incluyendo los que puedan derivarse de cualquier tipo de inversión, que directa o indirectamente, posean o lleguen a poseer o controlar en otras personas jurídicas o compañías que tengan por objeto principal el mismo negocio de LA SOCIEDAD o cuya actividad más relevante sea directamente relacionada con los servicios de LA SOCIEDAD).

Cualquier conflicto de interés que surja en relación con alguno de los accionistas o de los miembros del comité directivo, deberá ser informado a el comité directivo. Una vez reconocido el conflicto de interés, el accionista o el miembro del comité directivo sobre el que este recaiga, no podrá participar ni en las deliberaciones, salvo para explicar en qué consiste el conflicto, ni en las decisiones de la Junta directiva de Accionistas y del comité directivo en los asuntos relacionados con dicho conflicto de interés.

Así mismo, FABILU SAS Clínica Colombia, considera prácticas prohibitivas para el Gerente y los empleados de FABILU SAS Clínica Colombia las siguientes:

- Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado a FABILU SAS Clínica Colombia.

- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.

- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.

- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con FABILU SAS Clínica Colombia, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generarán burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses FABILU SAS Clínica Colombia.

- Abstenerse de realizar actividades que atenten contra los intereses de FABILU SAS Clínica Colombia

- Abstenerse de gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de conducta y buen gobierno, se pueda considerar que infringen los intereses FABILU SAS Clínica Colombia.

- Abstenerse de utilizar su posición en FABILU SAS Clínica Colombia o el nombre del mismo para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.

- Abstenerse de entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.

- Abstenerse de utilizar los recursos de FABILU SAS Clínica Colombia para labores distintas de las relacionadas con su actividad; por ende, tampoco podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.

- Abstenerse de aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o en especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con FABILU SAS Clínica Colombia, o de personas o instituciones con las que se genere cualquier clase de compromiso no autorizado.

- Abstenerse de participar en procesos de selección cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el numeral de prácticas sobre prevención de conflictos de interés.

- Todo Trabajador que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para FABILU SAS Clínica Colombia, o esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses para con las compañías vendedoras o distribuidoras, sean personales, familiares o de terceras personas.

Para fortalecer aún más este enfoque y crear un mecanismo de control efectivo, se puede implementar un proceso estructurado de declaración de conflictos de interés, revisión y compromiso continuo por parte de los empleados y miembros del comité directivo. A continuación, se proporciona una ampliación

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

del apartado que incorpora estos elementos:

Gestión de Conflictos de Interés y Compromiso Ético
FABILU SAS Clínica Colombia reconoce la importancia de gestionar de manera transparente y ética cualquier conflicto de interés que pueda surgir entre los intereses de los empleados y miembros del comité directivo y los intereses de la clínica. Para garantizar una gestión efectiva de los conflictos de interés, se implementa el siguiente proceso:

- **Declaración Inicial de Conflicto de Interés al Ingreso**

En el momento del ingreso a la institución, todos los empleados y miembros del comité directivo deberán completar un formulario de "Conocimiento del Código de Conducta y Código Ético", en el que se reflejará su compromiso con la aplicación de los principios éticos y las normas establecidas por FABILU SAS Clínica Colombia.
Este formulario incluirá un espacio específico denominado "Declaración de Conflicto de Interés". En esta sección, los empleados y miembros del comité directivo deberán informar sobre la existencia o la posibilidad de incurrir en cualquier conflicto de interés que pueda surgir en el ejercicio de sus funciones en la clínica.

- **Revisión Anual y Proceso de Reinducción**

La revisión de las declaraciones de conflictos de interés se llevará a cabo de manera sistemática y regular. En particular, se realizará una revisión anual de las declaraciones de todos los empleados y miembros del comité directivo durante el proceso de reinducción.
Durante esta revisión anual, se brindará la oportunidad a los empleados y miembros del comité directivo de actualizar y modificar sus declaraciones de conflicto de interés según sea necesario. Además, se realizará una capacitación adicional sobre las normas éticas y de conducta de la clínica, asegurando que todos los involucrados estén al tanto de sus responsabilidades éticas.

- **Reporte de Conflictos de Interés**

Cualquier conflicto de interés que surja o se modifique a lo largo del año deberá ser informado de inmediato a la administración y el comité directivo. Esto garantizará que la clínica pueda tomar las medidas adecuadas para gestionar el conflicto de manera efectiva.
Este proceso de declaración, revisión y compromiso ético tiene como objetivo principal garantizar que todos los involucrados cumplan con los más altos estándares éticos y eviten situaciones en las que los intereses personales puedan entrar en conflicto con los intereses de FABILU SAS Clínica Colombia. Al hacerlo, se promoverá la integridad y la transparencia en todas las operaciones de la clínica.

11.CONTROL DE GESTIÓN

11.1 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 FABILU SAS Clínica Colombia 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.

Evaluación de grupos de Interés frente al conocimiento y práctica del Código de Conducta y de Buen Gobierno en FABILU SAS Clínica Colombia: Mediante encuestas de conocimiento y satisfacción de procesos de atención, de evaluación de relaciones, se evalúa la percepción e imagen que tienen terceros con respecto a las prácticas de ética y buen gobierno en FABILU SAS Clínica Colombia. Así mismo; se medirá en la CC-GHU-MTZ-008 Matriz De Seguimiento A Procesos Disciplinarios y el indicador de medición semestral que sale como resultado de este.

11.2 Mecanismos de difusión y socialización del código de conducta y buen gobierno

FABILU SAS Clínica Colombia adoptará los siguientes mecanismos de carácter permanente y continuo para la difusión de su Código de Conducta y Buen Gobierno:

- **Con servidores y colaboradores:** Las jornadas de inducción, reinducción, las visitas de calidad a los servicios 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 FABILU SAS Clínica Colombia.

- **A través de medios de comunicación:** La página web, la intranet, o cualquier medio que utilice FABILU SAS Clínica Colombia serán espacios en donde se despliegue del Código de Conducta y de Buen Gobierno.

11.2.1 Medidas relacionadas con las mejoras prácticas de gobierno organizacional

11.2.2 Máximo órgano social- junta directiva de accionistas

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

- El máximo órgano de Gobierno de FABILU SAS Clínica Colombia es la Junta directiva 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 institución.

- FABILU SAS Clínica Colombia, 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 Junta directiva 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, los Estatutos sociales de FABILU SAS Clínica Colombia, establece el régimen de la Junta directiva de accionistas, en donde se dispone un trato igualitario a todos los miembros del máximo órgano social. Así mismo, en los Estatutos sociales, se dispone el derecho de inspección, que podrá ser

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

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.

- Así mismo, en los Estatutos sociales de FABILU SAS Clínica Colombia se establece la convocatoria, celebración, representación y asistencia de la Junta directiva de accionistas, no limitándose el derecho del miembro a hacerse representar.

- Dentro de las funciones de la Asamblea encontramos que la misma tiene a su cargo, acordar la fusión o escisión de LA SOCIEDAD, su transformación, la enajenación o el arrendamiento de la empresa social; la disolución anticipada, decretar la liquidación de LA SOCIEDAD, cualquier ampliación o modificación del contrato social.

- En este, se encuentran dentro de las funciones de la Asamblea, estudiar y aprobar reformas estatutarias, velar por el cumplimiento de los objetos de la institución, examinar, aprobar e improbar los balances de fin de ejercicio, considerar los informes que debe presentar el Gerente en las reuniones ordinarias, entre otras.

- El máximo órgano social, como lo dispone los estatutos sociales, tiene entre sus funciones las que le asignen las leyes, entre ellas, las dispuestas en las circulares externas No. 003 de 2018, 045 de 2021, 055 de 2021 y 535 de 2022, expedidas por la Superintendencia Nacional de salud.

- Así mismo, en los estatutos sociales se establece el procedimiento para dirimir cualquier controversia o diferencia, que ocurra entre los accionistas o entre estos y LA SOCIEDAD, o con sus administradores, así como la impugnación de determinaciones de Junta directiva de Accionistas y comité directivo.

11.3 Revisor fiscal

- En los estatutos sociales de la sociedad, se establece la designación, requisitos y funciones a cargo de este, en donde se señala que FABILU SAS tendrá un revisor fiscal y su suplente, los cuales serán designados por la Junta directiva de Accionistas por termino indefinido, pero podrán ser reelegidos indefinidamente o removidos por la Junta directiva de Accionistas en cualquier tiempo.

- Las funciones de este, entre otras es velar por que se lleve regularmente la contabilidad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines, inspeccionando asiduamente los bienes y procurando que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia o a cualquier otro título, así como, impartir las instrucciones, practicar las inspecciones o solicitar los informes necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.

- El dictamen e informe del Revisor Fiscal sobre los balances generales deberán expresar cuando menos, lo previsto en el artículo 208 del Código del Comercio y el informe que él mismo debe rendir a la Junta directiva de Accionistas, se ceñirá a lo establecido en el artículo 209 del mismo Código, tendrá así mismo, derecho a inspeccionar en cualquier tiempo los libros de comercio, la correspondencia, los comprobantes de cuentas y demás valores de LA SOCIEDAD.

- De conformidad con lo previsto en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 207 del Código de Comercio, el

Revisor Fiscal deberá cerciorarse que las operaciones, negocios y contratos que celebre o cumpla la empresa, se ajustan a las instrucciones y políticas aprobadas por el comité directivo.

- Asimismo, deberá dar cuenta por escrito, cuando menos de forma anual a el comité directivo del cumplimiento o incumplimiento a las disposiciones contenidas en el SARLAFT.

- De igual forma, deberá poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento, las inconsistencias y falencias que detecte respecto a la implementación del SARLAFT o de los controles establecidos.

- Finalmente, deberá rendir los informes que, sobre el cumplimiento a las disposiciones contenidas en las Circulares externas No. 009 y 0055, le solicite la Superintendencia Nacional de Salud.

11.4 Comité directivo

De acuerdo con las directrices establecidas por la alta dirección y los directores de la organización, se hace necesario hacer referencia a la regulación detallada en los Estatutos Sociales, la cual establece el marco normativo aplicable al Comité Directivo. Estos estatutos contemplan aspectos cruciales tales como sus deberes, prohibiciones, mecanismos de rendición de cuentas, composición, duración de sus periodos, disposiciones en cuanto a inhabilidades e incompatibilidades, funciones específicas, procedimientos de deliberación, asignación de responsabilidades, toma de decisiones, y funcionamiento operativo del comité.

Dentro de las funciones y responsabilidades del comité directivo de la institución, se encuentran la aprobación de políticas y verificación del cumplimiento de estas, planeación estratégica, presupuesto, Identificar, medir y gestionar las diversas clases de riesgos (de salud, económicos, reputacionales, de lavado de activos, entre otros), y establecer las políticas asociadas a su mitigación, velar por el cumplimiento de las normas de Gobierno Organizacional, entre otras.

De esta manera, dentro de las funciones del comité directivo se encuentran la aprobación de políticas, manuales de funciones y procedimientos, reglamentos y verificar el cumplimiento de estos.

En este sentido, el comité directivo aprobó la política y lineamientos del 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.

Así las cosas, se designó Oficial de cumplimiento principal y suplente, que cuentan con el respaldo del comité directivo 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.

FABILU SAS Clínica Colombia, 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 el comité directivo con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

Por su parte, FABILU SAS Clínica Colombia, a través de su comité directivo aprobará 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 FABILU SAS Clínica Colombia, 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 el comité directivo con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

El comité directivo es el órgano permanente de dirección y administración de LA SOCIEDAD, subordinada a las directrices y políticas de la Junta directiva de Accionistas.

El comité directivo u órgano equivalente adopta las políticas de gestión en salud orientadas a obtener la mejor calidad, para ello las definen, desarrollan, documentan y comunican, junto con los recursos, procesos, procedimientos, metodologías y controles necesarios para asegurar su cumplimiento, en procura de garantizar, cuando menos, accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad en la prestación del servicio.

El comité directivo debe participar en la planeación estratégica de la institución, aprobarla y hacerle

seguimiento, para determinar su ajuste, cuando se requiera, así como definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el SCI, evaluar las recomendaciones relevantes que formulen los Comités de comité directivo cuando los haya, y de los otros órganos de control internos y externos; adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento y conocer los informes relevantes respecto del SCI que sean presentados por los diferentes Órganos de control o supervisión e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a que haya lugar, así como cada una de las funciones establecidas en la medida 78 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, junto con sus modificaciones, complementaciones o adiciones.

Así mismo, en atención a la medida 90 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de salud, junto con sus modificaciones, complementaciones o adiciones, el comité directivo designa un interlocutor, para atender las relaciones con el secretario de Salud sobre la coordinación de actividades de salud pública, acceso de los usuarios a los servicios de salud y calidad de estos, sistema de atención al usuario.

Por su parte, el comité directivo aprueba una política de revelación de información, que debe identificar como mínimo lo dispuesto en la medida 95 de la de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de salud, dentro de las cuales se encuentra la identificación del departamento o unidad responsable al interior de la institución de desarrollar la política de revelación de información, la información que se debe revelar, la forma como se debe revelar esa información, a quien se debe revelar, los responsables de generar los datos incluidos en reportes como Registros

Individuales de Prestación de Servicios de Salud (RIPS), Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SIVIGILA), Cuenta de Alto Costo, Estadísticas Vitales y los relacionados con la Superintendencia Nacional de Salud, así como de establecer y aplicar los controles para garantizar su integridad y oportunidad, procedimiento para la calificación de la información como reservada o confidencial y para el manejo de esta información frente a las exigencias de revelación de la normativa vigente.

De esta manera, el comité directivo debe dar cumplimiento a las funciones establecidas que le asignen las leyes, entre ellas, las dispuestas en el Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018 y la Circular externa No 20222151000000053-5 de 5 de agosto de 2022, expedidas por la Superintendencia Nacional de salud, junto con sus modificaciones, complementaciones o adiciones.

El comité directivo se reúne en número suficiente para la definición y seguimiento de la estrategia de la institución, en un número de sesiones mínimo a cuatro (4) veces por año y las citaciones al comité se hacen con la antelación prevista en los estatutos, acompañados de la información necesaria para la valoración por parte de los miembros, facilitando así la toma de decisiones.

Por su parte, el comité directivo podrá crear los Comités que considere necesarios para el adecuado funcionamiento de la institución y establecerá para cada uno de ellos las responsabilidades, objetivos, plan de trabajo y mecanismos de evaluación de su desempeño, a los que deberán ajustarse.

- **Comités en cumplimiento dispuesto de la circular externa no. 00003 de 24 de mayo de 2018 y la circular externa no. 20222151000000053-5 de 5 de agosto de 2022, expedidas por la superintendencia nacional de salud**

El comité directivo de Clínica Colombia, en cumplimiento de lo dispuesto de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018 y la Circular externa No 20222151000000053-5 de 5 de agosto de 2022, expedidas por la Superintendencia Nacional de salud, creo los siguientes comités:

- **Comité de contraloría interna**:

Conformado por mínimo dos (2) directores, quienes cuentan con conocimientos contables, financieros y de gestión operativa relacionada con temas de protección al usuario, los cuales, sesionan al menos una (1) vez cada trimestre.

Este comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la institución, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la institución y del sistema de gestión de riesgos.

Dentro de las funciones del Comité de Contraloría Interna están las funciones descritas en la medida 45 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa.

En el documento de conformación del Comité de Contraloría Interna se determina la integración de este, el cual está mayoritariamente compuesto por directores independientes.

- **Comité de riesgos:**

El reglamento del comité directivo crea un Comité de Riesgos. presenta una composición interdisciplinaria que incluye al menos los siguientes miembros: un (1) profesional con formación en

salud y con conocimientos en epidemiologia, un (1) profesional con formación en actuaria o economía o matemáticas o estadística, un (1) profesional con formación en finanzas o economía o administración de empresas con núcleo esencial en finanzas, o carreras profesionales afines, y un (1) Director del comité directivo, los cuales, sesionan al menos una (1) vez cada trimestre.

Este Comité está encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la institución, Hacer seguimiento y evaluar periódicamente el funcionamiento de los Comités internos de la institución relacionados con asuntos de salud, incluidos los de vigilancia epidemiológica, historias clínicas, infecciones, y farmacia, Velar por el cumplimiento y mejoramiento progresivo de los procesos y estándares relacionados con la seguridad del paciente, entre otras dispuestas en la medida 50 y 50,1 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa.

- **Comité de convivencia**:

El Comité de Convivencia en Clínica Colombia desempeña un papel esencial en la promoción y supervisión del cumplimiento del Código de conducta y Buen Gobierno de nuestra institución. Nuestro compromiso radica en velar por la adhesión rigurosa a los principios de integridad, transparencia y responsabilidad que guían nuestras operaciones. A través de la identificación y gestión de situaciones que puedan comprometer estos valores, el comité trabaja incansablemente para asegurar que tanto nuestros colaboradores como nuestros pacientes respeten y sigan los lineamientos éticos establecidos. Buscamos, de esta manera, mantener la excelencia en la atención médica y consolidar la confianza de nuestra comunidad en Clínica Colombia como una institución comprometida con la ética y el buen gobierno.

11.5 Oficial de cumplimiento

El comité directivo aprobó el manual del 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, FABILU SAS Clínica Colombia SAS, a través de su comité directivo 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 el comité directivo 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 el comité directivo con una periodicidad anual de la implementación y cumplimiento de políticas, manuales y procedimientos.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

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

11.6 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 del comité directivo y de la Junta directiva de Accionistas.

Los estatutos sociales de la sociedad establecen 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 el comité directivo; 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 Junta directiva de Accionistas en sus reuniones ordinarias y el balance general de fin de ejercicio y mantener a el comité directivo y a la Junta directiva 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 el comité directivo, 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.

11.7 Sistema de control interno

FABILU SAS Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia 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 institución 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 institución 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 institución 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 el comité directivo u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás capital humano de una institución prestadora del sistema de salud para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: (i) La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones, (ii) La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera, (iii) El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la institución, (iv) El salvaguardar los recursos de la institución, y, (v) El seguimiento y verificación de la relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad.

La institución implementara y desarrollara el Sistema de Control Interno y lo despliega en la organización como estrategia de mejoramiento, eficiencia y eficacia en todos sus procesos. La cultura del autocontrol se promueve y evalúa con periodicidad en todos los servicios a través de auditorías internas y visitas de calidad.

Existen lineamientos de conductas adoptados por los miembros de la institución. El área de Talento Humano cuenta con procedimientos que propenden por una gestión por competencias desde el ser, hacer y saber y trabaja en la definición de una cultura organizacional coherente con la plataforma estratégica institucional (Misión, Visión, Valores, Planeación Estratégica), contando con una estructurara organizacional armonizadas con las actividades de la institución.

En este sentido, la actividad de contraloría interna es independiente, imparcial y neutral en el cumplimiento de sus trabajo, evalúa y contribuye a mejorar de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la institución, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado, el cual tiene dentro de sus funciones gestión de salud, sistema de control interno, gobierno interno, comunicaciones de resultados en cumplimiento de las medidas establecidas en la de Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa.

De esta manera, se debe realizar una revisión periódica de los procesos relacionados con las parametrizaciones de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico.

Así las cosas, el auditor interno realizan autocontroles de seguridad en las aplicaciones del sistema, para asegurar la continuidad de la operación, limitaciones y acceso físico a las distintas sedes y áreas,

cláusulas de confidencialidad en los contratos con proveedores, se realizan procedimientos de auditoría aleatoria, entre otras actividades.

El Auditor Interno desarrolla y mantiene un programa de calidad, incluyendo evaluaciones externas e internas periódicas y de supervisión continua, gestionando efectivamente la actividad que desarrolla generando valor agregado a la organización, de esta manera, evalúa y contribuye a la mejora de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno de la institución, utilizando un enfoque sistemático y disciplinado.

En este sentido, en cumplimiento de las medidas establecidas en la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa, se debe presentar al final de cada ejercicio al Máximo Órgano Social un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI (Sistema de control Interno) y sus actuaciones sobre el particular.

Sin perjuicio de las funciones asignadas en otras disposiciones a la Auditoría Interna, ésta debe evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SARLAFT, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, debe informar los resultados de la evaluación al Oficial de Cumplimiento y a el comité directivo.

Así mismo, control interno, debe evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SICOF, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones e informar los resultados de la evaluación al representante legal o comité directivo.

12.Políticas programa de transparencia y ética empresarial (PPTE)

FABILU SAS Clínica Colombia, a través de su comité directivo, 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.

FABILU SAS Clínica Colombia, 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, FABILU SAS Clínica Colombia, 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 FABILU SAS Clínica Colombia, 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.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

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.

12.1. Administración de una adecuada información y comunicación

Los sistemas de información de FABILU SAS Clínica Colombia 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 FABILU SAS Clínica Colombia 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 institución 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 FABILU SAS Clínica Colombia, 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.

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

Los administradores de FABILU SAS Clínica Colombia, 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 Clínica Colombia se encuentra documentado en el MANUAL DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL, 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://clinicacolombiaes.com, de redes sociales tales como en Instagram, 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.

En relación con la medida 97 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa, la institución cuenta con una página web que contiene información relevante de su institución preservando el habeas data-, Útil para cada una de las partes interesadas, que incluye los vínculos o enlaces que contienen información de la institución:

Así mismo, en la página web de la institución se incluye información financiera y administrativas, como informes financieros, de gestión, información a entes supervisores y noticias significativas:

12.2. GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

FABILU SAS Clínica Colombia desarrolla, documenta y comunica políticas de tecnología y define los recursos, procesos, procedimientos, metodologías y controles necesarios para asegurar el cumplimiento de las políticas adoptadas.

FABILU SAS Clínica Colombia cuenta con un plan de infraestructura de tecnología, que incluye

administración de proyectos de sistemas, administración de la calidad, adquisición de tecnología, adquisición y mantenimiento de software de aplicación, seguridad de los sistemas, instalación y acreditación de sistemas, administración de instalaciones, administración de operaciones de tecnología y documentación, entre otras.

Se encuentra en cabeza del comité directivo u órgano equivalente, aprobar la política de tecnología y hacer seguimiento a su desempeño, así como participar activamente en la definición de sus componentes, objetivos y ajustes, a lo largo del tiempo, mediante la determinación de las políticas, necesidades y expectativas de la institución.

En la actualidad la compañía tiene establecido la creación de políticas institucionales, en TIC se tiene creada una política y existen documentación de los siguientes procedimientos:

- Adquisición, recepción y puesta en marcha de tecnología informática
- Mantenimiento correctivo de tecnologías de la información y comunicación TIC'S
- Soporte, capacitación y acompañamiento al Software de información
- Soporte a redes y telecomunicaciones
- Soporte Técnico en Software y Hardware

12.3. EVALUACIÓN SISTEMÁTICA DE LA ATENCIÓN EN SALUD- GESTIÓN DE RIESGOS

FABILU SAS Clínica Colombia implementa los sistemas necesarios para hacer una evaluación sistemática de La atención en salud (en los tópicos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad), a través de los procesos de contraloría, seguimiento, evaluación, identificación de problemas y solución de estos, mediante técnicas de auditoría o de autoevaluación para La calificación y mejoramiento de La calidad en La atención en salud.

El Representantes Legal es el responsable de adelantar todas las acciones necesarias para garantizar la calidad en La prestación de sus servicios, de conformidad con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad, para lo cual diseñan procedimientos de control necesarios e incluyen en el informe de gestión que los administradores de FABILU SAS Clínica Colombia presentan a la Junta directiva u órgano equivalente, y a El comité directivo o quien haga sus veces, evaluaciones sobre el desempeño de los mencionados sistemas.

El Representante Legal informa a el comité directivo u órgano equivalente sobre la implementación y desarrollo de las acciones de auditoria para la garantía de la calidad, la revisión y el monitoreo de los niveles de acreditación, sobre las medidas que se deben adoptar para la superación de los eventos detectados, sobre los resultados de siniestralidad resultante respecto del esperada y del mercado, sobre los eventos de seguridad relevantes y, particularmente, todas las deficiencias encontradas y medidas adoptadas para superarlas.

En este sentido, la institución implementa los sistemas necesarios para hacer una evaluación sistemática de la atención en salud (en los tópicos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad), a través de los procesos de contraloría, seguimiento, evaluación, identificación de problemas y solución de los mismos, mediante técnicas de auditoría o de autoevaluación para la calificación y mejoramiento de la calidad en la atención en salud conforme lo dispone la medida 70 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa.

En cumplimiento de lo anterior, la institución desarrolla comités Institucionales (de urgencias y código azul, materno perinatal, historias clínicas, estadísticas, cove, infecciones, mortalidad, seguridad del

paciente, materno perinatal), gestión y planes de mejora de las PQRS, encuestas de satisfacción, seguimiento a Indicadores, auditorías internas, auditorias de EPS(Planes de mejora),análisis de eventos, indicadores, matriz de riesgos, rondas de seguridad, reuniones de comité directivo, informe de gestión, POAS, entre otras.

Conforme lo dispone la medida 59 de la Circular Externa No 00003 de 24 de mayo de 2018, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en las modificaciones, adiciones o complementaciones de esta normativa, la institución adelanta procedimientos respecto a la gestión de riesgos, identificando las amenazas que enfrenta la institución y las fuentes de las mismas, autoevaluando los riesgos existentes en sus procesos, identificándolos, clasificándolos y priorizándolos a través de un ejercicio de valoración, teniendo en cuenta los factores propios de su entorno y la naturaleza de su actividad, medir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto sobre los recursos de la in (económicos, humanas, entre otros).

Como prueba de lo anterior, la institución cuenta con matriz de riesgos, en donde, se realiza la identificación y valoración de riesgos, estándares de atención calidad superior.

12.4. LINEA ETICA:

Clínica Colombia cuenta con un canal específico para la presentación de denuncias relacionadas con incumplimientos al código de conducta y buen gobierno de nuestra institución. Este canal se encuentra disponible a través de la dirección de correo electrónico: denuncias@clinicacolombiaes.com.

Reconocemos la importancia de mantener los más altos estándares éticos y de integridad en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Por lo tanto, hemos establecido este medio de

comunicación con el propósito de facilitar la denuncia de cualquier conducta que se considere contraria a nuestros principios y políticas corporativas.

La confidencialidad y la protección de quienes presenten denuncias son fundamentales para nosotros. Todas las denuncias serán tratadas de manera confidencial y se llevarán a cabo investigaciones adecuadas para evaluar su veracidad. No toleraremos represalias contra ningún individuo que presente una denuncia de buena fe.

Estamos comprometidos en mantener un entorno de trabajo y atención médica éticos y transparentes en Clínica Colombia. la dirección de correo electrónico denuncias@clinicacolombiaes.com también está disponible en nuestra página web, donde pueden encontrar más información sobre nuestro compromiso con la integridad y cómo presentar una denuncia.

13.DOCUMENTOS RELACIONADOS

N/A

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."

14.CONTROL DE CAMBIOS DE LA INFORMACIÓN DOCUMENTADA

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE	FECHA
01	Emisión del documento	Directora de calidad	05/03/2019
02	Actualización de la misión y visión	Directora de calidad	10/05/2023
03	Se actualiza documento en los siguientes literales: Se incluye en ítem 6.13 “Control y seguimiento, descripción del seguimiento realizado por la gerencia al cumplimiento de las disposiciones descritas en el plan. Se actualiza según cambios de la SUPERINTENDENCIA DE SALUD respecto a la circular 003 de 2018 para dar cumplimiento a los lineamientos. Se actualizo en el literal 1. Políticas, procesos y características de buen gobierno para la gestión institucional, adicionalmente se incluyó el literal 11.3. Evaluación sistemática de la atención en salud-gestión de riesgos.	Subgerente	18/08/2023
04	Se incluye numeral 12.4 LINEA ETICA donde se detalla línea y formulario de reporte de situaciones no éticas, disponibles para consulta por todas las partes interesadas.	Directora de calidad	26/10/2023

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Felipe Muñoz Director financiero Richard David Martinez Paez Analista de calidad	Verónica Castro Directora de calidad	Luisa Fernanda Cordón. Subgerente
Fecha: 26/10/2023	Fecha: 26/10/2023	Fecha: 26/10/2023

Este documento es fiel copia del original que reposa en el archivo digital del área de Calidad cualquier copia impresa de este documento, se considera como COPIA NO CONTROLADA."