



POLITICA DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.

Bogotá, DC.; mayo de 2018

LA ASAMBLEA GENERAL ACCIONISTA, en cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias aplicables, así como de las principales orientaciones y guías que las autoridades pertinentes han brindado sobre el particular¹, adopta la siguiente **POLÍTICA DE GOBIERNO CORPORATIVO** de la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.**, la cual se desarrolla por capítulos temáticos y, dentro de cada uno de ellos, se encuentran las diferentes premisas que se han postulado. En cuanto al concepto de algunas nociones técnicas, se estará a las definiciones que legal o técnicamente existan sobre el particular, privilegiando la más especializada según el ámbito de que se trate.

1. DEL ÓRGANO DE DIRECCIÓN (ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS)

PREMISA 1: La sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** es una persona jurídica autónoma diferente de sus accionistas, con su propio patrimonio y capacidad técnica, financiera, administrativa, jurídica, económica, operativa, así como de gestión, totalmente independiente de la de sus socios, cuya finalidad primordial es la sostenibilidad, competitividad, idoneidad y eficiencia de la mencionada Sociedad, conforme con su misión y visión institucional, siendo una Institución Prestadora de Servicios de Salud – IPS con claros objetivos en los campos de la educación y de la investigación.

PREMISA 2: El máximo órgano social de dirección de la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** es la Asamblea General de Accionistas, reunida en las condiciones legales y estatutarias pertinentes; por tanto, se propenderá por la debida asistencia de los socios a las diferentes reuniones, para lo cual se observarán las condiciones exigidas para la correspondiente convocatoria, cuando hubiere lugar a ella, particularmente frente a la antelación debida, forma de llevarla a cabo y de comunicarla, quién y cómo se realiza, orden del día, especificación de la fecha, del lugar y de la hora de la reunión, el mecanismo de información empleado, requisitos para el ejercicio del derecho de inspección por parte de los accionistas -cuando corresponda-, entre otros aspectos, con el propósito de adoptar decisiones sociales eficaces.

PREMISA 3: La Asamblea General de Accionistas elaborará su propio Reglamento interno para efectos de sus reuniones y funcionamiento, respetando las normas legales y estatutarias aplicables, el cual contemplará entre otros aspectos: Formalidades para la instalación; las funciones del Presidente y del Secretario; la representación de los socios; los mecanismos adoptados para garantizar la conformación y mantenimiento del quórum estatutario requerido y de las mayorías aplicables para cada caso, según corresponda; la manera cómo se desarrolla el orden del día y los demás temas adicionales que eventualmente se presenten; el procedimiento en caso de suspensión y reanudación de la reunión; los mecanismos que garantizan una equitativa, respetuosa y organizada deliberación; los mecanismos de intervención de los invitados a la reunión; los mecanismos de elaboración y aprobación de las actas; etc.

¹ Circular Externa No. 007 del 30 de junio de 2017 proferida por la Superintendencia de Salud sobre “*Instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales – Código de Conducta y de Buen Gobierno EPS, EMP y SAP*”; así como la “*Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia*”; elaborada por la Superintendencia de Sociedades, Confecámaras y la Cámara de Comercio de Bogotá, septiembre de 2009.

PREMISA 4: Se garantizará el trato equitativo y respetuoso a los accionistas, para que, en condiciones legales, ejerzan los derechos que les corresponde, de manera idónea y sin abusar de los mismos ni desviando la finalidad para la cual fueron conferidos, teniendo presente que en las reuniones del máximo órgano social, el interés prioritario siempre será el bienestar de la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.**, permitiendo su idóneo crecimiento y desarrollo sostenible, transparente, eficiente, competitivo y de calidad, favoreciendo las decisiones que propendan por tal finalidad por encima de los intereses particulares de los accionistas y/o de los administradores.

PREMISA 5: La sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** brindará a sus accionistas la información que legal y estatutariamente corresponda, así como la que resulte conveniente y adecuada para que se encuentren en capacidad técnica de deliberar y adoptar las decisiones que mejor convengan a los intereses de esta compañía, contando con el debido soporte documentario para ello. Para tales efectos, se adoptarán las medidas tecnológicas que garanticen dicho acceso oportuno y completo, dentro de las condiciones del ejercicio del derecho de inspección que les asiste y el cual será objeto de Reglamentación.

PREMISA 6: En el evento en que los administradores de la Compañía se encuentren en la posibilidad de realizar actividades que impliquen competencia con la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** o, de llevar a cabo actos respecto de los cuales pueda presentarse un conflicto de interés, conforme con las disposiciones legales aplicables (Ley 222 de 1995; Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; Circular Externa 100-000006 de 2016 proferida por la Superintendencia de Sociedades y demás normas complementarias, modificatorias y concordantes), el administrador en cuestión deberá revelar la situación de posible conflicto y suministrar de forma oportuna y completa toda la información necesaria y relevante para que la Asamblea General de Accionistas adopte la decisión que corresponda, votación en la cual se excluirá la participación social del administrador en la conformación del quórum, así como su voto para efectos de las mayorías, si fuere socio, teniendo en cuenta que para poder impartir la eventual autorización, indefectiblemente el acto objeto de análisis no podría tener la potencialidad de perjudicar los intereses de la Sociedad. Luego, sólo cuando se cumpla con esta última condición es que el máximo órgano social podrá considerar el tema para determinar si concede o no tal autorización, salvaguardando el patrimonio social y privilegiando siempre el interés general de la Sociedad, previendo las consecuencias que tales actividades podrían conllevar frente a las operaciones sociales.

Sin perjuicio de las definiciones legales, se entiende por ACTOS DE COMPETENCIA, -sin importar si se trata de competencia desleal o una práctica contraria a la competencia-, "*(...) aquellos que implican una concurrencia entre el ente societario y el administrador, o un tercero a favor del cual éste tenga la vocación de actuar, toda vez que cada uno de ellos persigue la obtención de un mismo resultado, tal como ocurre cuando varios pretenden la adquisición de unos productos o servicios, el posicionamiento en un mercado al que ellos concurren. (...)*"². Para tales propósitos resulta fundamental determinar las líneas de productos y servicios que ofrece la Compañía, de acuerdo con su objeto social y sus actividades en aras del mismo, teniendo presente el mercado destinatario, los

²Ordinal G. de la Circular Externa 100-000006 de 2016 proferida por la Superintendencia de Sociedades.

medios de comercialización y acceso al cliente, consumidor o al usuario, el ámbito geográfico, entre otras consideraciones.

Sin perjuicio de las definiciones legales, se entiende que existe un CONFLICTO DE INTERÉS “(...) si el administrador cuenta con un interés que pueda nublar su juicio objetivo en el curso de una operación determinada, así como cuando se presenten circunstancias que configuren un verdadero riesgo de que el discernimiento del administrador se vea comprometido. (...) Algunos posibles eventos de conflictos de intereses: a) Cuando un pariente del administrador contrata con la sociedad o tiene un interés económico en la operación; b) Cuando el administrador celebra operaciones con personas naturales o jurídicas con las cuales, por otras relaciones jurídicas, tenga una relación de dependencia; c) Cuando el administrador demanda a la sociedad, así dicha demanda sea atendida por el representante legal suplente; d) Cuando el administrador celebra conciliaciones laborales a su favor; e) Cuando el administrador como representante legal gira títulos valores de la compañía a su favor; f) Cuando los miembros de la junta directiva aprueban la determinación del ajuste del canon de arrendamiento de bodegas de propiedad de dichos administradores; g) Cuando los miembros de la junta directiva aprueban sus honorarios si dicha facultad no les ha sido expresamente delegada en los estatutos. (...)”³.

PREMISA 7: Respecto de los colaboradores elegidos por el máximo órgano social, como serían los miembros principales y suplentes de la Junta Directiva, así como el Revisor Fiscal principal y suplente, entre otros, al igual que en relación con los principales administradores de la Compañía, la Asamblea General de Accionistas fijará las políticas de idoneidad e independencia, conforme a las previsiones legales y estatutarias aplicables, así como las directrices generales de selección y remuneración.

PREMISA 8: Los administradores de la Sociedad deberán presentar a la Asamblea General de Accionistas, para su consideración y aprobación, el correspondiente presupuesto anual de la compañía, así como el documento contentivo de la planeación estratégica, tanto a corto como a mediano plazo, en el cual deberán estar discriminados los objetivos propuestos, los medios y estrategias para alcanzarlos, los responsables, su seguimiento, verificación, control y ajustes, adaptaciones o cambios según corresponda; con particular detalle de los indicadores de gestión y su forma de valoración, entre otros aspectos.

PREMISA 9: En los Estatutos Sociales artículos 22º a 33º se previó lo relativo al máximo órgano social en aspectos tales como: Composición, reuniones, convocatoria, orden del día, invitados, derechos de inspección, quórum, mayorías, proscripción del abuso del derecho y del fraccionamiento del voto, mecanismo de desbloqueo de no lograrse la unanimidad en las decisiones, actas, funciones de la Asamblea, entre otros. Por consiguiente, se estará a tales estipulaciones de manera preferente, sin perjuicio de las reglamentaciones internas que se expidan en desarrollo de dichas previsiones.

2. DE LOS ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN (JUNTA DIRECTIVA Y REPRESENTANTES LEGALES)

³Ordinales H. e I. de la Circular Externa 100-000006 de 2016 proferida por la Superintendencia de Sociedades.

PREMISA 10: En los Estatutos Sociales, artículos 34º a 39º, se establecieron las condiciones, habilidades e incompatibilidades aplicables a los miembros de la Junta Directiva, precisando además, su forma de elección, sus funciones, deberes y responsabilidades como administradores sociales, causales de remoción, reserva y manejo de la información confidencial, privilegiada y/o estratégica, prevención de conflictos de interés, aceptación y compromiso de los administradores a los estatutos sociales y, en especial a la cláusula compromisoria en ellos pactada, clases de reuniones, quórum y mayorías, Actas, etc. De igual manera, se previó el mecanismo de desbloqueo ante una eventual imposibilidad de toma de decisiones por parte de la Junta Directiva, caso en el cual se acudirá a conformar quórum y mayorías con el séptimo miembro. Así las cosas, dichas directrices deberán aplicarse de manera preferente, sin perjuicio de las reglamentaciones que en desarrollo de aquéllas se lleguen a formular.

PREMISA 11: Con sujeción a lo consagrado en los artículos 34º a 39º de los Estatutos Sociales y a las previsiones legales aplicables, la Junta Directiva deberá elaborar su propio Reglamento para efectos de su debida organización y funcionamiento interno como órgano colegiado de administración, el cual deberá tener su correspondiente difusión.

Las reuniones de la Junta Directiva deberán garantizar que la totalidad de los miembros, tanto principales como suplentes, se encuentren enterados de las políticas y asuntos estratégicos discutidos y aprobados, para lo cual se convocarán a las reuniones a la totalidad de los miembros -tanto principales como suplentes-, teniendo presente que la presencia permanente de estos últimos no será condición sine qua non para que se lleven a cabo las reuniones de dicho órgano. La intervención de los miembros suplentes resultará obligatoria cuando actúen en reemplazo del principal, para la conformación del quórum. De todas formas, en el correspondiente Reglamento de la Junta Directiva se desarrollará la intervención de los miembros suplentes para facilitar desarrollo de la reunión, junto con la manera como los suplentes deben estar debidamente informados.

PREMISA 12: La Junta Directiva en conjunto con los Representantes Legales de la Sociedad, deberán rendir las cuentas de su gestión respecto de cada ejercicio contable, en la oportunidad señalada en los Estatutos Sociales, para efectos de que la Asamblea General de Accionistas las considere y decida si las aprueba o no, teniendo en cuenta que se deben elaborar, entre otros, los siguientes documentos: *El informe de gestión (según artículos 445 y 446 del Código de Comercio; artículos 46 y 47 de la Ley 222 de 1995 -este último modificado por el artículo primero de la Ley 603 de 2000- y demás normas concordantes o modificatorias aplicables); *Los estados financieros de propósito general junto con sus notas (según artículos 445 a 450 del Código de Comercio; artículos 34 y siguientes de la Ley 222 de 1995; las Normas sobre Información Financiera –NIF y demás normas concordantes o modificatorias aplicables); *El proyecto de distribución de utilidades repartibles (según artículos 451 a 456 del Código de Comercio y demás normas concordantes o modificatorias aplicables); *Los dictámenes sobre los estados financieros emitidos por el Revisor Fiscal; *El Informe Anual de Gobierno Corporativo; entre otros.

PREMISA 13: Es deber de los administradores garantizar el debido ejercicio del derecho de inspección de todos los accionistas, en igualdad de condiciones, dando un trato equitativo y respetuoso, brindado la información que legalmente corresponda, de acuerdo con lo previsto en el numeral cuarto del artículo 379 del Código de Comercio, en el artículo 48 de la Ley 222 de 1995 y demás normas complementarias y/o modificatorias, en los Estatutos Sociales, con sujeción a lo plasmado en la **PREMISA 5** anterior y en la Reglamentación que para el efecto se expida.

PREMISA 14: En relación con los deberes que le competen a los administradores, con especial cuidado en la prevención de actos de competencia con la Sociedad o de eventuales conflictos de interés, se estará a las consagraciones legales sobre el particular (artículo 23 de la Ley 222 de 1995; Decreto Único Reglamentario 1074 de 2015; a los artículos 16, 17 y 18 de la Ley 1474 de 2011 sobre “*Corrupción Privada*”, “*Administración Desleal*” y “*Utilización Indevida de Información Privilegiada*”; Circular Externa 100-000006 de 2016 proferida por la Superintendencia de Sociedades y demás normas complementarias y/o modificatorias aplicables), así como a las previsiones estatutarias acordadas, junto con lo plasmado en la **PREMISA 6** anterior. No habrá conflicto de intereses cuando entre la Compañía y algunos de las empresas que la integran se contrate en condiciones comunes o de mercado, siempre que el acto no perjudique los intereses de la Compañía.

PREMISA 15: El régimen de responsabilidad de los administradores se regirá por las previsiones Estatutarias respectivas, así como por lo consagrado en los artículos 200 y 201 del Código de Comercio, artículos 24 y 25 de la Ley 222 de 1995; y demás normas concordantes o modificatorias pertinentes; teniendo en cuenta que en cualquier momento la Asamblea General de Accionistas -así no conste en el respectivo orden del día- podrá remover a cualquier administrador y, en nombre de la Sociedad, ejercer la respectiva Acción Social de Responsabilidad si así fuere adoptada y sin perjuicio de las acciones individuales de responsabilidad que le competen a los socios de manera particular y/o a los terceros.

PREMISA 16: La Junta Directiva deberá crear los mecanismos que correspondan para garantizar el debido cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, al igual que de las decisiones de los diferentes órganos sociales, por parte de la Sociedad, de sus accionistas, administradores, empleados y colaboradores, junto con las acciones de supervisión, prevención, corrección y/o mitigación respectivos. Los aspectos más importantes de todo ello deberán plasmarse en el respectivo informe anual de Gobierno Corporativo, que deberá presentarse ante el máximo órgano social.

PREMISA 17: La Junta Directiva deberá crear los mecanismos que correspondan para verificar los indicadores de gestión establecidos por la Asamblea General de Accionistas, para evaluar el crecimiento y desarrollo de la Compañía, así como el desempeño de los administradores, directivos, empleados y colaboradores que así se hubieren determinado, junto con las acciones de supervisión, prevención, corrección y/o mitigación que resulten viables. Los aspectos más importantes de todo ello deberán plasmarse en el respectivo informe anual de Gobierno Corporativo, que se presentará ante el máximo órgano social.

PREMISA 18: La Junta Directiva deberá crear los mecanismos que correspondan para prevenir, controlar, sancionar, corregir y mitigar comportamiento contrarios a la ética y transparencia empresarial, a la ley, a los

Estatutos Sociales y a las Políticas de Gobierno Corporativo, entre otras disposiciones aplicables, tales como: *Soborno a funcionarios públicos o a particulares en ejercicio de funciones públicas; así como a empleados o colaboradores particulares para su indebido beneficio económico o de un tercero; *Alteración de los registros contables; *Tráfico de influencias o uso indebido de intermediarios; *Corrupción; *Pagos o reconocimientos indebidos para agilizar o dilatar procesos o para defraudar a terceros; *Contribuciones políticas ilegales; *El uso indebido de recursos de la Compañía para fines diferentes de los legal o estatutariamente previstos; *Acuerdos contrarios a la libre competencia; *Actos contrarios a la libre competencia; *Abuso de la posición dominante; *Actos de especulación indebida, acaparamiento y/o usura; *Actos de competencia desleal general o particular como: Actos de desviación de la clientela; Actos de desorganización; Actos de confusión; Actos de engaño; Actos de descrédito; Actos de comparación; Actos de imitación; Actos de explotación de la reputación ajena; Violación de secretos; Inducción a la ruptura contractual; Violación de normas; Pactos desleales de exclusividad; etc.

PREMISA 19: Sin perjuicio de lo establecido en los Estatutos Sociales, todos los miembros de la Junta Directiva, tanto principales como suplentes personales, así como el Representante Legal General y el Representante legal Jurídico con sus respectivos suplentes, deberán suscribir los correspondientes acuerdos de confidencialidad para la debida reserva y manejo de la información confidencial, privilegiada y/o estratégica a la que tengan acceso de manera directa, indirecta, por causa o con ocasión de sus funciones como administradores de la Sociedad, comprometiéndose a su idóneo acatamiento y al otorgamiento de las garantías o sujeción de cláusulas penales que se hubieren acordado para tales fines. Lo mismo será predicable de aquellos funcionarios o colaboradores directivos o de confianza que pueden tener acceso a dicha información, para que sólo la puedan utilizar para los fines y usos expresamente indicados o, de lo contrario, conservarla en sigilo y custodia, previendo los mecanismos para salvaguardarla.

PREMISA 20: En cumplimiento de las disposiciones estatutarias, la Junta Directiva velará por la determinación del perfil de aquellos funcionarios que le corresponda designar para que sean contratados por el Representante Legal, así como su selección, en el entendido que es la nominadora de los cargos de Presidente y Representante Jurídico y sus respectivos suplentes, conforme lo establece el artículo 41 de los Estatutos Sociales. Igualmente velará por la aplicación de los principios relativos al sistema de control interno y la estructura organizacional de la sociedad, atendiendo el régimen de inhabilidades establecido en los Estatutos.

PREMISA 21: El representante legal en su condición de nominador de la totalidad de los cargos, cuya designación no corresponda a la Junta Directiva, conforme lo establece el artículo 41 de los Estatutos Sociales, velará por el cumplimiento de las condiciones de idoneidad, habilidad y compatibilidad legal de los funcionarios, en el mejor interés de la compañía.

3. DE LOS ÓRGANOS DE CONTROL

PREMISA 22: Sin perjuicio de los órganos de supervisión y control que legal o estatutariamente se hubieren creado, cada administrador, empleado o colaborador de la Sociedad llevará a cabo sus labores y funciones con un criterio de autocontrol, autorregulación y autogestión, con sujeción a los principios rectores que se han

determinado al final de este documento, privilegiando el interés general de la compañía, sin desviar las atribuciones que cada uno ejerce, realizando sus actividades de la mejor manera posible, con eficiencia, responsabilidad y compromiso, siendo autocríticos y propositivos, generando retroalimentación que redunde en provecho de todos, tratando de prevenir los riesgos inherentes al rol o cargo desempeñado mediante las alertas que correspondan, así como de limitar, controlar o mitigarlos cuando ocurran.

PREMISA 23: Dentro del Sistema de Control Interno se deberá contemplar la gestión de los riesgos (identificación de amenazas, debilidades y vulnerabilidades, probabilidades de que ocurran, valoración, etc.), su supervisión y monitoreo, seguimiento, evaluación y reportes, mecanismos de información y control, entre otros aspectos. Igualmente, se deberán establecer controles internos de gestión financiera; así como de políticas contables; de gestión de servicios; de gestión tecnológica; de gestión jurídica; de gestión de la información; de gestión de las bases de datos; de gestión de la propiedad intelectual; de gestión de calidad; de gestión de procedimientos; de gestión de talento humano; gestión de activos; gestión de cartera; entre otros.

PREMISA 24: Tanto los administradores como los empleados y demás colaboradores de la Compañía deben velar por el adecuado ejercicio de las atribuciones y funciones de la Revisoría Fiscal, con sujeción a las disposiciones legales y estatutarias aplicables y sin perjuicio de las eventuales auditorías que eventualmente se decidan crear.

PREMISA 25: El Revisor Fiscal y su suplente deberán cumplir con las condiciones de idoneidad, habilidad y compatibilidad legal y estatutariamente previstas, garantizando su independencia y profesionalismo a través de los mecanismos que se acuerden para el efecto.

4. PRÁCTICAS EMPRESARIALES Y PAUTAS DE CONDUCTA RESPECTO DE LOS EMPLEADOS Y DEMÁS COLABORADORES

PREMISA 26: Sin perjuicio de la aplicación de las **PREMISAS** anteriores en cuanto correspondan, la vinculación de los empleados y colaboradores de la Compañía siempre será mediada a través del respectivo vínculo contractual que mejor corresponda a los objetivos y labores esperadas, de acuerdo con las políticas de talento humano y de gestión de personal, según los manuales de funciones y descripción de cargos que se hubieren diseñado. En dicha relación jurídica se plasmarán las obligaciones y derechos que les competen, sus compromisos y responsabilidades, los mecanismos de información, control y reporte, entre otros aspectos.

PREMISA 27: La contratación del personal, empleados y demás colaboradores de la Compañía se realizará con sujeción a los principios plasmados al final de este documento, privilegiando la capacidad técnica, la idoneidad profesional y la experticia acreditada, con escalas salariales o de remuneración adecuadas, competitivas y acordes con el mercado imperante, para que contribuyan a la estabilidad del personal, a su compromiso y sentido de pertenencia, teniendo en cuenta que la contraprestación puede ser de diversas modalidades y especies, siempre que resulte equitativa con las responsabilidades asumidas, favoreciendo el crecimiento personal y acorde con la capacidad económica, técnica y financiera de la Compañía.

PREMISA 28: En la contratación del personal, empleados y demás colaboradores de la Compañía se evitará la conformación de eventuales conflictos de interés, favoreciendo siempre en la selección el interés general de la Sociedad, estimulando la sana y leal competencia, al igual que la formación y capacitación profesional y técnica, con criterios objetivos y neutrales.

PREMISA 29: Sin perjuicio de lo previsto en la Política de Propiedad Intelectual de la Sociedad, los empleados y demás colaboradores que se encuentren vinculados mediante el respectivo contrato escrito y, salvo que se hubiere expresamente pactado lo contrario, operará a favor de la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** la presunción legal (artículos 28, 29 y 30 de la Ley 1450 de 2011 y demás normas concordantes o modificatorias aplicables) de transferencia automática de los derechos patrimoniales de todas las creaciones intelectuales que hubieren realizado por causa o con ocasión de la referida relación jurídica, bien sea en las condiciones generales de ley (por 5 años, sólo a nivel nacional y respecto de las actividades habituales para la época de la creación) o, las que explícitamente se hubieren convenido, con el propósito de privilegiar en cuanto sea factible, que la titularidad derivada de las producciones intelectuales quede radicada exclusivamente en la Sociedad, con el fin de que la pueda usar, explotar y disponer en aras de su misión y visión institucional, sin dejar de estimular e incentivar la innovación, la investigación y la transferencia de tecnología a través de los mecanismos que se establezcan para tales efectos a favor de los autores, creadores e inventores, quienes conservarán los correspondientes derechos morales de manera perpetua, inalienable e imprescriptible, derechos que se reconocerán y se harán respetar.

PREMISA 30: En adición a las previsiones legales aplicables, se encuentra proscrita y no se tolera cualquier clase de discriminación (de género, de inclinación sexual, de edad; de condición económica o social, religiosa, étnica, política, de nacionalidad, etc.) en relación con los empleados y demás colaboradores, existiendo al interior de la Compañía los mecanismos de denuncia correspondientes para alertar, prevenir y remediar lo que corresponda, según los reglamentos establecidos para tales fines. Lo anterior es igualmente predicable en relación con eventuales acosos laborales y demás censurables comportamientos que resulten similares.

PREMISA 31: Se promueve un adecuado y profesional ambiente laboral, respetando las libertades humanas y los derechos fundamentales, tolerando la diversidad cultural, propiciando el enriquecimiento personal y profesional, con compromiso frente a la Compañía y con responsabilidad social respecto de la comunidad en general.

5. PRÁCTICAS EMPRESARIALES Y PAUTAS DE CONDUCTA RESPECTO DE LOS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

PREMISA 32: Sin perjuicio de la aplicación de las **PREMISAS** anteriores, en cuanto correspondan, la contratación de los proveedores y contratistas de la Compañía siempre será mediada a través de la respectiva relación jurídica que mejor corresponda a los objetivos, bienes y servicios pretendidos, de acuerdo con el reglamento de Contratación que para el efecto se establezca. En los respectivos negocios jurídicos se plasmarán las obligaciones

y derechos que a cada parte le compete, sus compromisos y responsabilidades, los entregables esperados, la calidad de los bienes y servicios, el régimen de garantías, el cronograma de actividades y de entrega, sus condiciones de tiempo, modo, lugar, cantidad, entre otros aspectos.

PREMISA 33: La contratación de los proveedores y contratistas de la Compañía se realizará con sujeción a los principios plasmados al final de este documento y al Reglamento diseñado para tal fin, privilegiando la capacidad técnica, la idoneidad profesional y la experticia acreditada, en condiciones y precios adecuados, competitivos y acordes con el mercado imperante, favoreciendo la libre y leal competencia, aplicando parámetros objetivos y eficientes para valorar las diferentes propuestas o cotizaciones, cuando ello resulte procedente, privilegiando una selección transparente e idónea de acuerdo con las necesidades, requerimientos e intereses de la Compañía.

PREMISA 34: En la contratación de los proveedores y contratistas de la Compañía se evitará la conformación de eventuales conflictos de interés, favoreciendo siempre en la selección el interés general de la Sociedad, estimulando la sana competencia, mediante diversos procesos de negociación como contratación directa, convocatoria, licitación pública o privada, entre otros, según las condiciones y necesidades que se desean satisfacer, pero siempre con criterios de imparcialidad, transparencia, objetividad, idoneidad, calidad, seguridad y eficiencia.

PREMISA 35: Dentro del Reglamento de Contratación se establecerán las políticas relativas a: *Pagos (condiciones, plazos, modalidades, procedimientos, formalidades, etc.); *Compras o Adquisiciones de bienes o servicios (condiciones de tiempo, modo, lugar, calidad, cantidad, garantías, responsabilidades, etc.); *Gestión de cartera (condiciones, modalidades, procedimientos, acciones pre jurídicas y judiciales, medidas de prevención, saneamiento y salvaguarda, registro y soporte, etc.); *Gestión de control y seguimiento, entre otras.

PREMISA 36: La contratación con los proveedores y contratistas se sujetará a las disposiciones legales aplicables, con especial acatamiento de las normas concernientes a la prevención y sanción de la competencia desleal (Ley 256 de 1996 y demás normas concordantes o modificatorias); a la protección y promoción de la competencia, evitando y no realizando prácticas comerciales restrictivas tales como: Acuerdos contrarios a la libre competencia, Actos contrarios a la libre competencia, Abuso de la posición dominante, entre otros (Ley 1340 de 2009, Ley 590 de 2000 artículo 16, Decreto Especial 2153 de 1992, Ley 155 de 1959 y demás normas concordantes o modificatorias).

6. PRÁCTICAS EMPRESARIALES Y PAUTAS DE CONDUCTA RESPECTO DE LOS CLIENTES Y USUARIOS

PREMISA 37: Sin perjuicio de la aplicación de las **PREMISAS** anteriores, en cuanto correspondan, la contratación y, en general, las prácticas empresariales así como las pautas de conducta respecto de los clientes y usuarios de la Compañía siempre será mediada a través de la respectiva relación jurídica que mejor corresponda a los objetivos, bienes y servicios pretendidos, de acuerdo con las exigencias normativas del Sistema de Seguridad Social en Salud y conforme con el Reglamento de Servicios que para el efecto se establezca, en donde se

propenderá por estipulaciones equitativas, que conserven el equilibrio contractual, evitando cláusulas abusivas que contraríen la correlativa equivalencia entre las prestaciones. En los respectivos negocios jurídicos se plasmarán las obligaciones y derechos que a cada parte le competen, sus compromisos y responsabilidades, la calidad de los bienes y servicios, el régimen de garantías y responsabilidades, entre otros aspectos; conforme con la misión y visión institucional.

PREMISA 38: La contratación con los clientes o usuarios de la Compañía se realizará con sujeción a los principios plasmados al final de este documento y al Reglamento de Servicios diseñado para tal fin, teniendo en cuenta que el objetivo primordial de **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** se sustenta en un modelo de atención humanista, centrado en el paciente y en su familia, ofreciendo un servicio de calidad en materia de salud integral.

PREMISA 39: Para efectos de la calidad, mejoramiento y control del servicio que presta **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** se tendrá particular atención a las disposiciones del Sector Salud relativas a la atención al usuario, con particular énfasis en la responsabilidad médica, en la responsabilidad y compromisos de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS, así como al Régimen de la Protección al Consumidor (Ley 1480 de 2011 y demás normas concordantes o modificatorias), entre otras pertinentes, para efectos de la calidad, idoneidad y seguridad del servicio ofrecido.

PREMISA 40: Para efectos de la calidad, mejoramiento y control del servicio que presta **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** se elaborará y difundirá el correspondiente Reglamento de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR en el cual se plasmarán, entre otros aspectos, los siguientes: *Los canales de comunicación y de acceso; *El formato de solicitud; *El procedimiento que se surtiría; *Los tiempos y modalidades de respuesta; *Los supervisores y organismos de control; *Las eventuales acciones por adelantar; *Su registro y socialización; etc.

PREMISA 41: De acuerdo con el Reglamento que para el efecto se establezca y como parte de la política institucional de autocontrol y regulación, se crea la figura del DEFENSOR DEL USUARIO para que de manera prioritaria atienda las reclamaciones e inconformidades que, -para el cliente- no hayan sido resueltas satisfactoriamente después de haber cursado previamente el correspondiente trámite de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR. Así, el Defensor del Usuario se encontrará en capacidad de brindar las soluciones correspondientes, cuyo concepto resultará obligatorio para la Sociedad pero no para el usuario; ya que este último, con posterioridad, podrá acudir a las instancias judiciales que a bien considere. En el referido reglamento se establecerá la manera de elegir al Defensor, las calidades y condiciones que debe reunir, su régimen de inhabilidades e incompatibilidades, el período de funcionamiento y su posibilidad o no de reelección, su independencia frente a las diferentes áreas de la Compañía reportando directamente a la Presidencia y a quien ésta eventualmente delegue, su remuneración, el trámite que deben surtir los interesados en utilizar dicha figura y su relación con el procedimiento para las PQR, la forma de notificación de la decisión, entre otros aspectos.

PREMISA 42: En cuanto a lo relativo a la Política sobre “Experiencia del Usuario” junto con los mecanismos de control digital del servicio a favor de los usuarios, al interior de la Compañía se elaborará el correspondiente

Reglamento para regular en detalle tales aspectos, precisando los derechos y deberes que les corresponden a los usuarios y demás actores o participantes, en estricta sujeción a las normas que regulan tales aspectos. Dicho código o reglamento deberá permanecer actualizado velando por el bienestar del paciente y de los usuarios, teniendo presente las diferentes disposiciones que resulten aplicables.

PREMISA 43: Dentro de la presente Política General de Gobierno Corporativo, **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** diseñó la “Política de Derechos y Deberes de los Pacientes” con base en las normas pertinentes aplicables, particularmente en lo consagrado en la Resolución 4343 de 2012 del Ministerio de Salud, de manera tal que dicha política debe entenderse y aplicarse de forma armónica con el Reglamento de Peticiones, Quejas y Reclamos – PQR antes referido, para efectos de garantizar un efectivo ejercicio de las prerrogativas que les corresponden a los pacientes y, en general a los usuarios, sin perjuicio de la debida y oportuna información sobre sus cargas correlativas.

7. RESPECTO DE LA INFORMACIÓN

PREMISA 44: Sin perjuicio de las disposiciones aplicables, se elaborará el Reglamento que contendrá la Política de Información de la Sociedad que contemplará aspectos tales como: *Naturaleza de la información; *Condiciones de revelación frente a la propia Compañía y sus órganos sociales (Asamblea General de accionistas, Junta Directiva, Representantes Legales, Revisor Fiscal), a las Autoridades de Inspección, vigilancia y control, a sus empleados y colaboradores, a sus proveedores y contratistas, a sus clientes y usuarios, al público en general, etc.; *Contenidos mínimos de la información (completa, pertinente, oportuna, clara, condiciones especiales, precios, garantías, exclusiones, responsabilidades, vigencias, contactos o canales de acceso, para destinatarios especiales como: niños, niñas y adolescentes o personas con y/o en situación de discapacidad, entre otros); *Contenidos de publicidad (promociones, descuentos, condiciones, vigencias, etc.); *Condiciones de reserva, confidencialidad o de acceso restringido; *Condiciones y niveles de seguridad; entre otros aspectos.

PREMISA 45: Tratándose de información confidencial, privilegiada y/o estratégica, siempre se celebrarán los correspondientes acuerdos de confidencialidad para que su uso resulte limitado a las finalidades específicas para las cuales fue transmitida, de manera que frente a todo lo demás se mantendrá bajo reserva, aplicando las medidas de seguridad que se hubieren previsto en el Reglamento de Información y Seguridad que para tales efectos se hubiere establecido.

PREMISA 46: Con sujeción a las normas que regulan el HÁBEAS DATA y en cuanto resulten pertinentes (Ley Estatutaria 1266 de 2008, Ley 1273 de 2009, Ley Estatutaria 1581 de 2012, Decreto 1727 de 2009, Decreto 1377 de 2013 y demás normas concordantes o modificatorias), **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** asumirá los deberes y responsabilidades que le correspondan de acuerdo con el rol que llegue a asumir frente a los datos personales, bien sea como responsable o como encargado de su tratamiento; para lo cual acatará, entre otros, los siguientes principios: *El de libertad o autorización; *El de finalidad y necesidad; *El de circulación restringida; *El de

veracidad (exactitud y calidad); *El de caducidad (derecho al olvido); *El de comunicación previa a la información adversa; *El de no discriminación; *El de manejo y protección de los datos sensibles, etc. Todo ello estará recogido y desarrollado en el Reglamento de Información y Seguridad.

PREMISA 47: Para la obtención de la información se deberá contar con el respectivo consentimiento previo o autorización del titular del dato, en donde explícitamente se advierta la finalidad de la misma, los usos permitidos y prohibidos, el tratamiento de los datos sensibles (como por ejemplo los datos biométricos, la historia clínica, etc.), el tratamiento para fines históricos, científicos o estadísticos; los casos en que no se necesitaría de tal autorización (por ser una información requerida por una autoridad competente, o por tratarse de datos públicos, o de circunstancias legalmente autorizadas, o en casos de urgencia médica o sanitaria, entre otros). Todo ello estará recogido y desarrollado en el Reglamento de Información y Seguridad.

PREMISA 48: En el correspondiente Reglamento de Información y Seguridad también se contemplarán los derechos de los titulares de la información, así como los deberes de los siguientes sujetos: De los responsables del tratamiento, de los encargados del tratamiento, de los operadores de las bases de datos, de las fuentes de información y de los usuarios, de los titulares del dato, entre otros.

PREMISA 49: Si la sociedad **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** llegare a ser un responsable del registro de las bases de datos ante la Superintendencia de Industria y Comercio, se estará a lo previsto en las disposiciones pertinentes aplicables antes citadas, con particular sujeción a lo consagrado en el Decreto 1074 de 2015 y en el Decreto 90 de 2018, junto con las demás normas concordantes o modificatorias aplicables.

8. PRINCIPIOS GENERALES

PREMISA 50: Los principios éticos generales que orientan la misión y visión institucional, el quehacer cotidiano de **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.**, sus actividades empresariales, las conductas de sus accionistas, administradores y/o empleados, al igual que el presente Gobierno Corporativo, entendido como valores institucionales que se declaran preceptos imperativos que hay que acatar y hacer respetar, son, entre otros, los siguientes: *Respeto; *Confianza; *Lealtad; *Servicio; *Solidaridad; *Justicia; *Generación de valor, todos ellos de acuerdo con las definiciones que sobre los mismos los accionistas **UNIVERSIDAD EL BOSQUE** y **CAJA DE COMPENSACIÓN FAMILIAR COMPENSAR** acordaron en el “CONTRATO MARCO DE COLABORACIÓN” suscrito entre ellas el 28 de diciembre de 2011. Así mismo, en el negocio jurídico titulado “ANEXO DE PLANEACIÓN” igualmente perfeccionado por las partes antes indicadas el 15 de julio de 2015, de manera complementaria acordaron otros postulados rectores tales como: *Tarifas de mercado; *Revelación y prevención de conflictos de interés; *Manejo de la información privilegiada; *Libre concurrencia; *Precios y condiciones de transacción competitivos; *Usos honrados y prácticas comerciales idóneas; *Auto regulación adecuada y eficiente, entre otros, que también enmarcarán el actuar de la Sociedad.

PREMISA 51: De igual modo, existe un inquebrantable compromiso de acatamiento a la normatividad vigente, informando a las autoridades competentes sobre actuaciones ilegales o sospechosas y colaborando con lo que ellas así lo indiquen. Así mismo, habrá estricta observancia a lo estipulado en los Estatutos Sociales y a lo que fuere desarrollado en los correspondientes Reglamentos internos.

PREMISA 52: Así mismo se declara que, con base en el principio de la BUENA FE, no sólo se está obligado a lo que contractual y expresamente se hubiere estipulado, sino también a todo aquello que corresponda a la naturaleza de lo acordado, según la ley, la costumbre o la equidad natural; en tal virtud, la Compañía propenderá por el libre ejercicio de los derechos de los administradores, clientes, empleados y proveedores, mediante un uso responsable y consciente de tales prerrogativas.

PREMISA 53: Igualmente, dentro de los postulados rectores, se privilegia el principio de responsabilidad de los “Actos Propios”, como consecuencia de un actuar coherente, que busca el cumplimiento de objetivos estratégicos sin desconocer la sostenibilidad, la función social de la propiedad, la primacía de los derechos colectivos sobre el interés particular, así como la legítima confianza depositada por los clientes, por los proveedores y trabajadores en el actuar coherente y confiable de los administradores.

PREMISA 54: Como parte de los principios éticos que se propenden, se encuentran los denominados “Deberes Secundarios de Conducta”, entendidos como cargas contractuales o de comportamiento que contribuyen a la eficacia de los derechos y a la idónea consecución de la finalidad esperada con las negociaciones y transacciones que se lleguen a realizar, siendo, entre otros, los siguientes: *Deber de protección; *Deber de información; *Deber de consejo; *Deber de fidelidad; *Deber de confidencialidad; *Deber de preservar el equilibrio; *Deber de buscar la indemnidad; *Deber de seriedad; *Deber de buscar la eficacia final; *Deber de resarcir los daños; etc.

PREMISA 55: Como derivada de los principios éticos antes expuestos, así como para efectos de cumplir con los requisitos legalmente exigidos para la Habilitación de una IPS, **LOSCOBOS MEDICAL CENTER S.A.S.** ha desarrollado a su interior “EL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO”, el cual se enmarca dentro de la presente Política General de Gobierno Corporativo, en el cual se han reglamentado aspectos puntuales tales como: * Marco legal aplicable; * Definiciones; * Valores; * Derechos y deberes; * Mecanismos de auto regulación; * Relaciones y prohibiciones con el cliente externo e interno; * Relaciones y comunicación con el paciente y su familia; * Principios de responsabilidad social; * Conductas esperadas de los colaboradores y/o empleados de la institución; * Algunas particularidades sobre ciertos conflictos de interés; * Gestión de los elementos, herramientas y, en general, equipos o material de trabajo; * Algunos aspectos de las relaciones con proveedores; * Algunos aspectos de las relaciones con la competencia; * Algunos aspectos sobre la gestión de la información y su confidencialidad; * Regulaciones sobre el proceso de comunicación; * Relaciones con el ambiente y la comunidad; * Divulgación y actualización del Código de Ética; entre otros aspectos. Siendo todo ello complementario con las premisas antes plasmadas, entendiendo dicho Código de Ética como parte de las reglamentaciones necesarias para la idónea aplicación de la presente Política General de Gobierno Corporativo.