

## **CÓDIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO EN CENTROLAB**

La Junta Directiva de CENTROLAB S.A. en uso de sus facultades estatutarias y en cumplimiento de las normas legales acuerda el siguiente Código de Ética y Buen Gobierno:

### **ARTÍCULO 1. INTRODUCCIÓN**

CENTROLAB S.A. adopta el presente Código de Ética y de Buen Gobierno Empresarial, el cual compila y sistematiza la normatividad legal, reglamentaria, estatutaria y administrativa, así como las políticas internas y mejores prácticas en materia de buen gobierno, en consideración al contenido de la obligación derivada del artículo 40 literal h de la Ley 1122 de 2007 y a la circular instructiva número 45 de agosto de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud.

### **ARTÍCULO 2. OBJETIVO DEL CÓDIGO**

Este Código tiene como objeto generar confianza a todas aquellas personas que tienen relación con CENTROLAB S.A., en razón que el desarrollo de sus objetivos sociales, está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, que garantiza su existencia, el manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, al respeto hacia los grupos de interés, a su alta vocación por la responsabilidad social y al cumplimiento de sus objetivos sociales, con eficiencia y rentabilidad empresarial.

También tiene como objeto disminuir el riesgo que pueda generar las indebidas e inadecuadas prácticas administrativas, fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos que rijan las actuaciones de la Empresa a efectos de preservar la integridad ética empresarial.

### **ARTÍCULO 3. ÁMBITO DE APLICACIÓN.**

El presente código está dirigido a la comunidad en general y en especial a los socios de la Empresa, a sus proveedores de servicios y bienes, a los organismos reguladores de control y vigilancia del Estado que tengan competencia sobre la actividad en Salud, a sus competidores, a sus administradores, a sus empleados, a la localidad donde está ubicada la Empresa, y en lo pertinente a los representantes legales y directivos del núcleo de negocios.

### **ARTÍCULO 4. DOCUMENTOS RELACIONADOS**

Para efectos de la aplicación integral de este código e involucrando los elementos constitutivos del sistema de gestión integral, en lo relacionado al control de documentos y para todos los fines, se deben tener en cuenta los siguientes documentos:

1. Constitución Política de Colombia y leyes reglamentarias concernientes al Sector Salud.

2. Estatuto de La Sociedad
3. Misión, Visión y Valores de la Empresa
4. Código de Ética, Deberes y Derechos de los Pacientes
5. Reglamento Interno de Trabajo
6. Procedimiento de manejo del Recurso Humano
7. Documentos de origen externo que se correlacionen con prácticas o disposiciones legales o contractuales a cumplir.
8. Manuales y Procedimientos internos involucrados en el sistema de gestión de la calidad.

## ARTÍCULO 5. NATURALEZA, IDENTIFICACIÓN, OBJETO SOCIAL, GÉNESIS Y MARCO CONCEPTUAL Y LEGAL DE LA SOCIEDAD

5.1. CENTROLAB fue creada en 1992, por un grupo de profesionales de la salud, con la finalidad de prestar servicios de salud a la comunidad. Actualmente es una institución prestadora de servicios de salud privada, constituida como sociedad anónima, en el marco de la seguridad social de Colombia, con domicilio principal en la ciudad de Medellín, registrada ante el Servicio Seccional de Salud de Antioquia y vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud.

5.2. Objeto social: CENTROLAB S.A. tiene como objeto general las actividades relacionadas con la administración de instituciones prestadoras de servicios médicos, odontológicos, ayudas diagnósticas y hospitalarios; análisis de microorganismos en material clínico, alimentos y aguas; aplicar y distribuir vacunas y participar en empresas de carácter biotecnológico.

## ARTÍCULO 6. MISIÓN, VISIÓN, POLÍTICA DE CALIDAD, CÓDIGO DE ÉTICA, VALORES CORPORATIVOS Y DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

6.1. Visión: Ser una Institución Prestadora de Servicios de Salud acreditada y reconocida por la comunidad de Medellín por su excelente servicio de atención médica, laboratorio clínico y programas de atención domiciliaria a precios accesible y rentables, soportados en el uso de tecnología confiable, una planta física adecuada y con un talento humano ético, responsable y comprometido con la cultura del buen servicio, colaborando con la vigilancia epidemiología y contribuyendo al mejoramiento de la salud de nuestros usuarios.

6.2. Misión: Atender a las personas naturales y jurídicas en las necesidades de tratamiento médico general, diagnóstico y prevención de enfermedades por el laboratorio y ayudas diagnósticas, servir de apoyo a la vigilancia epidemiológica de la comunidad, garantizando la calidad y oportunidad del servicio domiciliario, con personas capacitadas, procesos y tecnologías confiables, en constante mejoramiento, a precios accesibles y rentables.

6.3. Política de Calidad: CENTROLAB se compromete a mejorar continuamente sus servicios de salud para satisfacer las necesidades de sus clientes y usuarios a través de personal competente y motivado, con tecnología confiable que permita

ofrecer un servicio de calidad oportuno, accesible y rentable, apoyado en los proveedores y cumpliendo con los requisitos legales.

6.4. Código de ética en salud: CENTROLAB reconoce como función primordial el servir y contribuir al desarrollo social, para lo que manifiesta un compromiso con su misión, visión y valores que orientan una conducta pertinente para lograr la excelencia en el desempeño su labor.

#### 6.4.1. Confidencialidad

- Los resultados y la historia clínica de los análisis pertenecen al usuario, son confidenciales y se notificarán al profesional solicitante. Se podrán informar a otras partes, solo cuando exista consentimiento escrito del usuario o según lo requiera la ley.
- Para los estudios epidemiológicos, geográficos y estadísticos se omite la identificación del paciente
- Guardar el secreto profesional como parte de la dignidad del paciente, por ningún motivo se deben divulgar los resultados ni hacer comentarios dentro ni fuera de CENTROLAB sobre la información a la que se tiene acceso por motivos laborales.
- El secreto profesional es una obligación del profesional con los usuarios de los servicios que presta y con la sociedad en general, no importa si este conocimiento es de manera directa o indirecta, cuando su divulgación pudiera causar un perjuicio moral a otra persona o en general violar el derecho a la intimidad de otras personas.

#### 6.4.2. Honestidad

No está permitido modificar resultados para favorecer o perjudicar a ningún cliente y usuario.

#### 6.4.3. Igualdad

Debe atenderse con el mismo esmero a todos los pacientes, cualquiera que sea su condición, su nacionalidad, raza, religión, situación económica y su reputación, independientemente de los sentimientos que le inspiren.

#### 6.5. Valores Corporativos:

Respeto: por sí mismo, por clientes y usuarios y por los grupos de personas con las que interactuamos.

Fundamento del buen servicio: Realizando las cosas bien desde el principio, con agilidad y entusiasmo.

Pertenencia empresarial: evidenciado en las ideas innovadoras, la honestidad, la ética, la responsabilidad, la eficiencia, la eficacia, la oportunidad y el fomento de un buen ambiente de trabajo.

Trabajo en equipo: colaboramos y cooperamos activamente con los demás en la búsqueda del bien común.

Talento humano: fomentamos el desarrollo de las capacidades y talentos de los individuos para que encuentren su realización personal en la visión y objetivos institucionales.

Compromiso social: promovemos el desarrollo social a través de políticas de servicio e incentivos que protejan a las personas vulnerables para ayudar a la igualdad y disminución de la pobreza.

Protección al medio ambiente: apoyamos las políticas gubernamentales de protección ambiental evitando causar impactos negativos, haciendo un control adecuado de los desechos hospitalarios e incentivando el buen uso de los recursos naturales.

Confianza: Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus socios, clientes empleados y proveedores, el cual permite decidir y actuar sin reserva, dentro de la ética y la moral.

Mejoramiento Continuo: Actitud de búsqueda permanente de una mejor manera de hacer las cosas en beneficio de nuestros usuarios, clientes y organización.

Cumplimiento de compromisos: Conciencia y responsabilidad por un desempeño sobresaliente frente al socio, usuario, comunidad y empresa. Reconocimiento: Manifestaciones afectivas o materiales que retribuyen los méritos individuales y colectivos frente a compromisos y objetivos. En cuanto se refiere a la remuneración, para su determinación se consideran los logros destacados con la finalidad de incentivar la creación de valor.

## 6.6. Derechos de los Pacientes

Todo paciente debe ejercer su derecho sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social a:

6.6.1 Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.

6.6.2 Disfrutar de una comunicación plena y clara con el personal médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales.

6.6.3 Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.

6.6.4 Que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

6.6.5 La mejor asistencia médica disponible durante todo el proceso de la enfermedad, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

6.6.6 Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.

6.6.7 Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

6.6.8 Que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones.

6.6.9 No aceptar algún procedimiento.

6.7. Deberes de los pacientes

En Centrolab S.A. todo paciente debe:

6.7.1 Tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda la atención y a los demás usuarios.

6.7.2 Presentar la documentación necesaria para acceder a los servicios que solicite.

6.7.3 Cumplir con las normas y políticas establecidas para el ingreso.

6.7.4 Abstenerse de ingresar armas o cualquier elemento que se considere peligroso para la seguridad de los usuarios y trabajadores que se encuentran en el interior de la institución.

6.7.5 Abstenerse de ingresar de animales.

6.7.6 Abstenerse de ingresar bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas a las instalaciones e igualmente bajo el efecto de alguna de ellas.

6.7.7 Abstenerse de fumar.

6.7.8 Cumplir puntualmente con las citas médicas y de servicios. Cuando por alguna razón no se pueda asistir se debe informar previamente su cancelación y/o aplazamiento.

6.7.9 Suministrar información completa y veraz al equipo médico tratante y a los servicios de apoyo diagnóstico, para realizar cualquier procedimiento.

6.7.10 Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún procedimiento.

6.7.11 Aceptar las consecuencias cuando rehúsa el tratamiento sugerido o no sigue las instrucciones que le dio el médico, o el personal del laboratorio para la prestación del servicio.

6.7.12 Diligenciar el consentimiento informado cuando el procedimiento lo amerite.

6.7.13 Cancelar oportunamente las obligaciones por facturación de servicios recibidos.

6.7.14 Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y servicios.

6.7.15 Utilizar el buzón de sugerencias y la comunicación directa con la coordinación del laboratorio para reportar las quejas, reclamos o sugerencias.

6.7.16 Seguir las instrucciones dadas por el personal de la institución para la realización de los procedimientos.

## ARTÍCULO 7. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA SOCIEDAD

Direccionamiento estratégico. El direccionamiento estratégico de La Empresa, se fundamenta en los siguientes elementos:

7.1. Lineamientos estratégicos:

7.1.1. Mejorar continuamente el servicio centrado en el cliente y usuario, mediante la creación de valor al identificar las necesidades y expectativas de los clientes y cumplir con las promesas de servicio.

7.1.2. Mantener un sistema de calidad apoyado en una infraestructura y tecnología adecuada y con personal competitivo y motivado que garantice excelentes resultados operacionales enfocados en el usuario final.

7.1.3. Definir unidades estratégicas de negocios centradas en las necesidades del usuario, innovando y diferenciado en los modelos de atención en salud.

7.1.4. Velar por mantener la confianza de los usuarios, proveedores y empleados en nuestra empresa y garantizar su crecimiento y rentabilidad para los socios.

7.1. 5. Portafolio de servicios. El portafolio de servicios de CENTROLAB se refiere a la organización para la prestación de los servicios de salud en: laboratorio clínico, consulta médica, ayudas diagnósticas, servicio domiciliario, medicina estética y servicios de medicina laboral y alimentos.

7.1.6. Grupos de interés de la Empresa. La empresa reconoce como grupos de interés a los usuarios y clientes, los prestadores de servicios de salud, los organismos de dirección y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del Estado, los gremios empresariales, los accionistas, los empleados y sus familias y la comunidad en general.

## ARTÍCULO 8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

8.1. Órganos de dirección de la Empresa. Lo son la asamblea de accionistas y la junta directiva que se compone de cinco miembros principales con sus suplentes.

8.2. Órganos de administración de La Empresa. Se consideran administradores con responsabilidad especial en la aplicación de este Código de Ética y Buen Gobierno los siguientes funcionarios de La Empresa:

- Junta Directiva
- Gerente y representante legal
- Director de Mercadeo y Ventas
- Director de Calidad y Control Interno
- Director Administrativo
- Contador y Revisoría Fiscal
- Ingeniero de sistemas
- Profesionales de La Salud
- Técnicos de la salud, administrativos y ventas

8.3. Mecanismos de selección y gestión del desempeño del personal. Los mecanismos de selección del personal de la empresa se fundamentan en la definición previa del perfil del cargo por competencias y habilidades, su remuneración según el cargo, las responsabilidades asignadas, plan de capacitación, evaluación del desempeño y plan de incentivos.

8.4. Mecanismos de evaluación y control. Los mecanismos de evaluación y control de la empresa se organizan en: Indicadores de calidad, evaluación de desempeño, evaluación del clima organizacional, recibo de quejas, reclamos y felicitaciones, revisoría fiscal y encuesta a los usuarios y clientes los cuales implican la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas que permiten observar la situación y las tendencias en relación los objetivos y unas metas esperadas. Además de la Evaluación del Sistema de Control, un informe anual de Evaluación de estado y cumplimiento de las prácticas del Código de Ética y Buen Gobierno Empresarial de CENTROLAB S.A.

## ARTÍCULO 9. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS Y JUNTA DIRECTIVA

9.1. La misión de la Asamblea de Accionistas de la Empresa es nombrar al Revisor Fiscal y a la Junta Directiva que representen los intereses de los accionistas, velar por el patrimonio y la permanencia de la empresa y garantizar que la Junta Directiva ejerza una administración competentemente y cumplan con El Código de Ética y Buen Gobierno y los lineamientos estratégicos de La Empresa.

9.2. Constitución de la Junta Directiva. La Junta Directiva se compone de cinco miembros, con un suplente personal cada uno, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para un período de un año. La Junta Directiva deliberará y decidirá válidamente con la presencia y los votos de la mayoría de sus miembros.

9.3. Funcionamiento de la Junta Directiva. La Junta Directiva se reunirá periódicamente en la época que ella misma señale, además cada vez que sea convocada por la Asamblea de Accionista, el Gerente General de la sociedad o

por el Revisor Fiscal. Las reuniones se efectuarán en el domicilio social o en el lugar que, para casos especiales, acuerde la misma Junta.

9.4 La Junta Directiva tiene la facultad por estatutos de nombrar y remover al Gerente General y al Representante Legal, lo mismo que de asignar la remuneración y períodos de contratación.

9.5 El Gerente General tiene la facultad de establecer un organigrama jerárquico, establecer horarios y funciones a los empleados, contratar y remover los empleados necesarios que requiera la empresa y de asignarles un período de contratación y una remuneración de acuerdo al plan de manejo del recurso humano y escala salarial aprobada por la Junta Directiva.

9.6 Principios de actuación y responsabilidad de directores. Los directores, en el ejercicio de sus funciones, deben enfocarse en el desempeño de una labor objetiva y transparente, cumpliendo a cabalidad sus diferentes responsabilidades, para ello deberán:

- Informarse adecuadamente y actuar de buena fe, con la debida diligencia y cuidado, velando por los intereses de la sociedad y de sus accionistas.
- Garantizar el cumplimiento de las leyes aplicables y del Código de Ética y Buen Gobierno, teniendo en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés.

#### ARTICULO 10. POLÍTICAS DIRECTIVAS

Queda establecido que La Junta Directiva ni el Gerente dará lugar, ni permitirá ninguna práctica, actividad, decisión o circunstancia organizativa que sea ilegal, imprudente o viole la ética empresarial y profesional generalmente aceptada o los principios de contabilidad generalmente aceptados. Para todos los efectos quedan establecidos los siguientes parámetros:

10.1. Tratamiento de las partes interesadas: En relación con los grupos de interés no se dará lugar ni se permitirán condiciones, procedimientos o decisiones que sean inseguras o indignas.

10.2. Planificación financiera y presupuestal: La planificación financiera para cualquier año fiscal evitará correr riesgos financieros, se derivará de un plan anual y será coherente con la actuación de la empresa. Corresponde a La Junta Directiva aprobar los presupuestos y las inversiones, los planes estratégicos previos a la planificación financiera y establecer los topes para la inversión cuando para fines del servicio esta sea parte de lo planificado.

10.3. Condiciones y actividades financieras: El Gerente no dará lugar ni permitirá la aceptación de riesgos innecesarios ni desviaciones de las políticas de fines de la Junta Directiva.

10.4. Protección de los activos: El Gerente no permitirá que los activos de las empresas estén desprotegidos o se mantengan inadecuadamente o se arriesguen innecesariamente.

10.5. Inversiones de excedentes: El Gerente invertirá los fondos empresariales sobrantes de tal manera que se maximicen los ingresos pero al hacerlo evitará el riesgo de pérdida del principal o del mantenimiento de la liquidez apropiada.



10.6. Vinculación y promoción de los trabajadores: El Gerente garantizará la transparencia y objetividad en la selección y promoción de funcionarios.

10.7. Compensación trabajadores, consultores, prestatarios: Con respecto al empleo, retribución y beneficios de empleados, consultores y trabajadores temporales, el Gerente no dará lugar ni permitirá riesgos a corto o largo plazo de los resultados presupuestados.

10.8. Comunicación y apoyo: El Gerente no permitirá que la Junta Directiva esté desinformado o no tenga apoyo para su función. De igual manera garantizará que todas las decisiones y acciones de la Junta Directiva sean debidamente informadas.

10.9. Cumplimiento en los compromisos financieros y laborales:

- No mantendrá cuentas de reservas con propósitos cuestionables.
- No dirigirá la empresa de modo que cause el incumplimiento de cualquiera de sus acuerdos financieros.
- No dejará de seguir normas contables aplicables en el mantenimiento de los registros financieros de la empresa.
- No dejará de pagar nómina y deudas con puntualidad.
- No permitirá que se atrasen los pagos fiscales ni otros exigidos por el gobierno.
- No hará ninguna compra ni aceptará ningún compromiso que supere los montos autorizados de contratación (atribuciones) ni dividir los pedidos para cumplir con sus atribuciones.
- No dejará de intentar el cobro de cuentas por cobrar, después de un periodo de gracia razonable.
- 

10.10. Comunicación:

- No dejará de ofrecer los datos requeridos por La Junta Directiva de forma oportuna, exacta y comprensible siguiendo directamente las disposiciones de las políticas que se está supervisando.
- No dejará de informar oportunamente cualquier incumplimiento real o previsto de cualquier política de La Junta Directiva.
- No permitirá que La Junta Directiva desconozca tendencias relevantes, demandas pendientes o anunciadas y los problemas más significativos con los asociados.

10.11. Las relaciones laborales:

Las relaciones laborales de CENTROLAB S.A. con sus empleados están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral, el Reglamento Interno de Trabajo aprobado por el Ministerio de La Protección Social, el plan de manejo del recurso humano, la escala salarial, el plan de incentivos y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo. La Empresa no tiene suscrito con sus colaboradores pacto ni convención colectiva.

## ARTÍCULO 11. PRINCIPIOS Y NORMAS DE CONDUCTA

### 11.1 Relaciones de negocios:

Adicionalmente al código de ética, el reglamento interno de trabajo, así como por la legislación vigente, los administradores, ejecutivos y funcionarios de la Empresa deben abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Empresa o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de CENTROLAB S.A.
- Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de ejecutivo, directivo, administrador, empleado, funcionario o colaborador de la Empresa, para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los productos o servicios que presta La Empresa, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, socios o usuarios.
- Otorgar a los socios y delegados cualquier tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos por CENTROLAB, para los diferentes negocios que realice.
- Todo administrador, empleado, auditor y en general, todo funcionario con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de interés en razón de tal información.
- De regalos e invitaciones: Los administradores, empleados, funcionarios y colaboradores de la Empresa no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en CENTROLAB que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
- No se realizarán negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de que observan un comportamiento ético, social y empresarial contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres, o que se encuentren cuestionados legal o judicialmente nacional o internacionalmente.
- Todos sus funcionarios mantendrán condiciones claras en sus operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley y a los contratos respectivos.
- Se seleccionará rigurosamente a clientes y proveedores de La Empresa, según su probidad y moralidad.
- Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

- Las relaciones de la Empresa con el Gobierno y con las entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas estrictas de ética.
- La Empresa efectuará donaciones solamente a entidades o a personas naturales permitidas por la Ley y con recursos de aquellos que no se encuentren afectados por la destinación específica.
- Se permitirá realizar o aceptar atenciones sociales normales dentro del giro de los negocios.
- Se reconoce que esporádicamente pueden ser aceptados regalos de artículos publicitarios tales como agendas, lapiceros, discos, etc., por un valor estimado inferior a medio salario mínimo legal mensual vigente. Así mismo, los empleados de la Empresa no podrán recibir dinero, comisiones u obsequios que puedan inclinarlos a tomar una decisión parcializada, o que tengan un valor superior a un salario mínimo legal.
- No podrán ofrecer dinero o cualquier ventaja económica directa o indirecta a terceros para la obtención de un negocio, concesión u operación particular. Ni aprovechar su posición, en ninguna compañía, para obtener beneficios personales o familiares.
- Los comprobantes o cuentas de cobro presentados a La Empresa por concepto de viajes o atenciones sociales, deberán corresponder a actividades oficiales de la misma.

#### 11.2 Conducta de los empleados:

Los funcionarios de La Empresa obrarán con buena fe, con lealtad y con la diligencia y el cuidado de un buen hombre de negocios, velando por los intereses de La Empresa.

- Promoverán y difundirán entre sus clientes internos, el conocimiento de las leyes, reglamentos y disposiciones que les sean aplicables, así como las normas de este Código de Ética y los usos y sanas prácticas del mercado.
- No aconsejarán o intervendrán en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles, o que puedan utilizarse para confundir o sorprender la buena fe de terceros, o usarse en forma contraria al interés público o a los intereses de La Empresa, tales como publicidad tendenciosa, espionaje industrial, incumplimiento de obligaciones laborales, comerciales, sociales y demás.
- Comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro funcionario o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de La Empresa.
- Respetarán a sus compañeros de trabajo e igualmente a sus familias.
- No promoverán grupos religiosos o de participación política dentro de La Empresa.
- Las relaciones económicas entre La Empresa, sus directores, administradores y principales ejecutivos, incluyendo sus parientes y socios, se celebrarán en condiciones de mercado.
- Los empleados mantendrán la debida reserva y protegerán, en todo momento, los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- No comentar temas relacionados con los negocios de La Empresa con el personal ajeno a ésta, incluyendo a amigos y a parientes.

- Los proyectos de La Empresa, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares donde haya terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares. En esos casos, el personal de La Empresa deberá guardar discreción extrema.
- Al transmitir información, los empleados deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- Los negocios que involucren información confidencial, y que se realicen en las oficinas de La Empresa, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.
- Los asesores externos contratados por La Empresa se deberán tratar como externos, y se mantendrán al margen de los proyectos internos, a menos que la consultoría esté relacionada con ese proyecto.
- Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo de La Empresa, a menos que dicha visita esté supervisada.

### 11.3 Conflictos de interés:

Los empleados de La Empresa deberán abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para La Empresa.

- Evitarán participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de La Empresa, o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- No establecerán empresas o negocios que compitan con La Empresa, ni serán socios, empleados o administradores de las mismas.
- No realizarán negocios de interés personal o familiar dentro de La Empresa como la compra, venta o arrendamiento de equipos o propiedades de La Empresa, o la participación o propiedad en empresas que tengan o busquen establecer negocios con éstas.
- No autorizarán o negarán ningún negocio con base en sentimientos de amistad o enemistad de quienes tienen en sus manos la responsabilidad de decidir.
- No abusarán de su condición para obtener beneficios para sí o para terceros, en el trámite de reclamaciones o solicitudes de autorización de prestaciones asistenciales o económicas, ni para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o clientes.
- No participarán en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores, salvo autorización de La Empresa.
- Quienes tienen la responsabilidad de contratar o disponer a nombre de La Empresa, no lo podrán hacer con personas dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero Civil, sin el permiso de la Junta Directiva y/o Accionistas en caso de que sean familiares de estos.

- Está restringido, para los empleados de La Empresa, la participación en juntas directivas o en la dirección de empresas no filiales o subsidiarias, así como la aceptación de cualquier posición directiva en otra empresa, si con ella se origina un conflicto de intereses o interfiere con el desempeño de las labores en La Empresa.
- Con excepción de la Gerencia General, los empleados de La Empresa tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

## ARTÍCULO 12. NORMAS DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES PRECONTRACTUALES

Toda contratación realizada por parte de CENTROLAB S.A. para con un prestador y cliente, deberá estar sujeta a las siguientes normas de conducta:

- En la evaluación y selección de prestadores, CENTROLAB S.A. atenderá al cumplimiento de requisitos que sean establecidos en los procesos de calidad y que deberán, por lo menos, referirse a requisitos legales, financieros, administrativos y operativos. Atenderá igualmente a calidades morales y de probidad buscando que no exista tacha alguna en quienes le colaboran para el ejercicio de su actividad.
- Toda relación contractual entre CENTROLAB S.A. un prestador o un cliente, deberá encontrarse antecedida por un contrato escrito en el cual se indique con claridad el marco jurídico que las partes pretenden darle a sus relaciones. En el evento en que se presenten diferencias en interpretación contractual, se buscará siempre, que en un principio sean resueltas de mutuo acuerdo.
- CENTROLAB S.A. en el marco de sus relaciones contractuales permitirá y fomentará el desarrollo de los profesionales en la salud que atiendan sus usuarios directos, garantizará así mismo la preservación de la relación médico paciente y proveerá información para las mejores prácticas médicas únicamente con fundamento en la medicina basada en la evidencia.
- La Empresa establecerá mecanismos y canales permanentes de comunicación para con sus prestadores, garantizando el acceso a plataformas tecnológicas y de comunicación directa. En los eventos en que existan quejas, reclamos o diferencias en el ámbito del desarrollo contractual, se garantizarán por lo menos, dos instancias de interlocución, la última de las cuales se tramitará ante el directo superior del funcionario ante el cual se ha instaurado la respectiva queja, reclamo o se ha generado la diferencia.
- La Empresa ejercerá permanentemente auditorías encaminadas a la verificación de la adecuada prestación de los servicios para con sus usuarios y clientes. Dichas auditorías se realizarán al interior de lo acordado contractualmente, con criterios adoptados conforme con la medicina basada en la evidencia, la pertinencia médica y la adecuada utilización de los servicios.
- Por lo menos una vez durante la vigencia del contrato, La Empresa realizará un análisis de desempeño integral en cuanto al desempeño del prestador. Para ello atenderá a factores tales como, resultados de auditoría, encuestas de satisfacción, seguimiento a los planes de acción.

- La Empresa tiene una póliza de responsabilidad civil que la respalda en todos aquellos eventos que sean adversos para la salud de sus usuarios y que impliquen la eventualidad de verse sometidos a la formulación judicial de pretensiones indemnizatorias por responsabilidad civil o trámites administrativos ante las autoridades de control. También existirá un análisis conjunto de la situación particular en cuanto a la responsabilidad que le cabe a la Empresa en el evento y posteriormente, el establecimiento de un plan mutuo de mejoramiento.
- Por lo menos una vez durante la vigencia del contrato, CENTROLAB S.A. invitará al prestador a que la retroalimente en referencia a las oportunidades de mejoramiento que se puedan tener para prestarle un mejor servicio a sus afiliados.

### ARTÍCULO 13. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

- La Empresa reconoce y defiende los derechos de los accionistas propendiendo por el mantenimiento del equilibrio económico de la relación entre el Estado y el particular inversionista y le colabora en la materialización de sus finalidades; les suministra la información necesaria para la toma de decisiones; planea y ejecuta las asambleas de forma que todos puedan participar y se cumplan con todos los requisitos exigidos por las autoridades de vigilancia y control; da un trato justo, equitativo e igualitario a todos los accionistas.
- El Código de Ética y de Buen Gobierno de la Empresa también protege los derechos de los accionistas y da un trato justo, equitativo e igualitario a todos.
- Todo accionista cuenta con la posibilidad de hacer observaciones respetuosas a la administración, solicitar modificaciones que sean pertinentes y legales, así como la reparación efectiva, cuando sea del caso, por inconformidades sobre sus derechos. Además de los anteriores, son derechos de los accionistas todos aquellos reconocidos por la ley y los estatutos sociales.
- Los accionistas tienen el derecho a que se presente la información de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las cuestiones materiales referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo a través del conducto regular y en los tiempos pertinentes.
- Los organismos directivos de la empresa deben asegurar el manejo y la coordinación de las reuniones, la reglamentación, el derecho al voto, y los mecanismos de representación de los accionistas. Las Asambleas se realizarán dando estricto cumplimiento a los requisitos establecidos por las autoridades de vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Los pactos y acuerdos entre accionista donde se regulan beneficios económicos preferenciales deben estar escritos y tener la aprobación de estos para velar por su cumplimiento.
- Revisoría Fiscal. Como mecanismo de garantía para los accionistas, La Empresa cuenta con un revisor fiscal quien cumple las funciones previstas

en el Libro Segundo, Título I, Capítulo VIII del Código de Comercio y se sujeta a lo allí dispuesto, sin perjuicio de lo prescrito por otras normas y por la Asamblea de Accionistas, en cuanto resulte compatible con sus obligaciones legales. Entre sus labores se incluye la de rendir cuenta a los accionistas, en el dictamen que expone a la Asamblea General, los hallazgos relevantes, con el fin de que estos cuenten con la información necesaria para tomar decisiones sobre los correspondientes valores.

## ARTÍCULO 14. MECANISMOS DE CONTROL Y DIFUSIÓN DEL CÓDIGO

### 14.1 Control interno:

Es responsable del control interno la Unidad de Control compuesto por la Dirección de Calidad y Control Interno y la Revisoría Fiscal con los siguientes objetivos del control interno:

- Asegurar la protección de los ingresos en todos los niveles.
- Minimizar los riesgos de los activos estratégicos y productivos.
- Implementar y fomentar la conducta de autocontrol como práctica rutinaria aplicando mecanismos de verificación y evaluación.

La Unidad de Control Interno debe presentar al Gerente y a la Junta Directiva un informe semestral de Evaluación del Sistema de Control y un informe anual de Evaluación de estado y cumplimiento de las prácticas del Código de Ética y Buen Gobierno Empresarial de CENTROLAB S.A.

### 14.2 Difusión y socialización del código:

Los organismos de dirección deben disponer de los recursos humanos, físicos y financieros para adelantar las actividades necesarias y suficientes para la adopción e implementación del presente Código de Ética y Buen Gobierno.

Entre las actividades a realizar para una efectiva socialización del Código de Ética y de Buen Gobierno estarán las siguientes:

- Publicación escrita de éste documento a la vista de los usuarios, clientes y proveedores de la empresa.
- Anexar el Código a la página internet de La Empresa.
- Incluir un número de horas de capacitación y difusión de las buenas prácticas empresariales entre los socios, directivos y empleados de la empresa.
- La Unidad de Control Interno revelará periódicamente los indicadores de cumplimiento de las prácticas del Código.

El presente Código de Ética y Buen Gobierno es aprobado por la Junta Directiva el 30 de octubre de 2007.