

## CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

### Contenido

PRESENTACIÓN.....	4
-------------------	---

<b>CAPÍTULO I: MARCO ESTRATÉGICO DEL GRUPO ZENTRIA.....</b>	<b>6</b>
1. MISIÓN.....	6
2. VISIÓN .....	6
3. VALORES INSTITUCIONALES .....	6
4. POLÍTICA DE CALIDAD .....	6
5. OBJETIVO.....	7
6. DEFINICIONES .....	7
<b>CAPÍTULO II: CÓDIGO DE ÉTICA DEL GRUPO ZENTRIA.....</b>	<b>8</b>
1. OBJETO DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	8
2. CONTENIDO .....	9
3. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....	9
4. PRINCIPIOS ÉTICOS .....	9
5. PRÁCTICAS DE NEGOCIO.....	9
5.1. Seguridad y Salud en el Trabajo .....	10
5.2. Prevención del Acoso Laboral .....	10
5.3. Uso de los Recursos .....	10
5.4. Conflicto de Interés .....	10
5.5. Cumplimiento de La Ley.....	11
5.6. Regalos, Atenciones y Hospitalidades .....	11
6. POLÍTICAS PARA PROPENDER UNA GESTIÓN Y COMPORTAMIENTO ÉTICO.....	12
6.1. Comportamiento ético y de buen servicio a los usuarios .....	13
6.2. Comportamiento ético de los colaboradores .....	13
6.3. Comportamiento ético en el manejo de la información y el uso de los bienes.....	15
6.3.1. Información Confidencial .....	15
6.3.2. Información al Público .....	15
6.3.3. Reporte de Gestión .....	16
6.3.4. Medios y Redes Sociales.....	16
6.3.5. Comportamiento ético de los colaboradores del Grupo Zentria en sus relaciones externas	16
7. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE.....	17
7.1. . PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	17
7.1.1. Compromiso social.....	17
7.1.2. Credibilidad institucional .....	17

7.1.3.	Calidad como sinónimo de excelencia .....	17
7.1.4.	Derechos Humanos, Igualdad y Equidad de género.....	18
7.1.5.	Derechos Laborales .....	18
7.1.6.	Prevención de Corrupción, la Opacidad, el Fraude y la gestión antisoborno.....	18
7.2.	PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE .....	18
8.	SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT).....	19
9.	GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA .....	24
9.1.	Línea de Transparencia .....	24
9.2.	Comité de Ética .....	25
9.3.	Aplicación de Sanciones .....	26
9.4.	Procesos que contribuyen a la Gestión.....	26
10.	DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	26
11.	MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO .....	27
	<b>CAPÍTULO III: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL GRUPO ZENTRIA .....</b>	<b>28</b>
1.	OBJETO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	28
2.	CONTENIDO .....	28
3.	ALCANCE DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....	28
4.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	28
4.1.	ASAMBLEA DE ACCIONISTAS .....	28
4.1.1.	DERECHOS DE ACCIONISTAS .....	29
4.1.2.	OBLIGACIONES DE LOS ACCIONISTAS .....	29
4.1.3.	ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.....	29
4.1.3.1.	Representación .....	30
4.1.3.2.	Información sobre la Asamblea.....	31
4.1.3.3.	Resolución de Controversias .....	31
4.2.	JUNTA DIRECTIVA.....	31
4.2.1.	Elección de la junta directiva .....	31
4.2.2.	Integrantes de la junta directiva.....	33
4.2.3.	Funciones de la Junta Directiva.....	33
4.2.4.	Presidencia de Junta Directiva .....	36
4.3.	REPRESENTANTES LEGALES .....	36
4.3.1.	Facultades de los Representantes Legales.....	36

5. COMITÉS OPERATIVOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	40
6. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DEL GRUPO ZENTRIA.....	43
7. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA .....	43
8. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO .....	43
9. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	43
10. DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	43
11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL .....	45
12. SISTEMAS DE CONTROL .....	47
12.1. INSTANCIAS DE CONTROL INTERNO .....	47
12.2. INSTANCIAS DE CONTROL EXTERNO .....	48
13. DIVULGACIÓN .....	49
14. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN .....	49

## PRESENTACIÓN

El Código de Ética y buen gobierno del GRUPO ZENTRIA, constituye una norma de conducta que orienta el desempeño de sus servidores y contratistas, con el fin de cumplir con la Misión y Valores Corporativos para hacer realidad la visión de éxito por todos compartida.

Estas orientaciones deben ser un aliciente continuo para mejorar la calidad y competitividad del servicio a los usuarios y para actuar siempre con integridad moral y con solidaridad social.

Esta guía no trata de sustituir, adicionar, ni cambiar ninguna norma legal que rija a EL GRUPO ZENTRIA, simplemente pretende ser un instrumento para fortalecer la ética a nivel personal y corporativo.

Entendiendo la ética como un elemento de cambio a nuestro comportamiento humano, entendida, además, como un valor agregado que nos permite ser competitivos en el medio.

Los principios y valores que contiene fomentan el compromiso, la identidad y el sentido de pertenencia y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando primacía a los

intereses de los usuarios y la comunidad. Así mismo, el Código de Ética es un instrumento eficaz para promover la conducta moral en el ejercicio de PRESTAR SERVICIOS a los demás, por lo tanto; EL GRUPO ZENTRIA como organización entiende que el comportamiento ético es la base fundamental para el ejercicio de las actividades inherentes a la prestación del servicio establecido por la Constitución Política de Colombia.

## CAPÍTULO I: MARCO ESTRATÉGICO DEL GRUPO ZENTRIA

### 1. MISIÓN

Somos una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS) que atiende desde la visión de los usuarios, partiendo de sus necesidades y expectativas y que desarrolla sus servicios con enfoque de riesgos y calidad. Propende, por la salud y satisfacción de su población, con una prestación cálida y segura. Siendo aliados estratégicos del aseguramiento, con colaboradores comprometidos, que crecen en lo profesional y personal, dentro de una institución sólida y estable, que genera rentabilidad social y económica para garantizar su permanencia y proyección.

### 2. VISIÓN

En el 2025 la población atendida por El Grupo Zentria estará en las mejores condiciones de salud posible, con usuarios y aseguradores altamente satisfechos, que atenderá con infraestructura propia, tecnología de punta y con un portafolio de servicios diversificado; estará ubicada en más de quince departamentos, con más de dos millones de usuarios, reconocida por sus modelos innovadores, con colaboradores que permanecen y se proyectan en una empresa estable y en constante crecimiento.

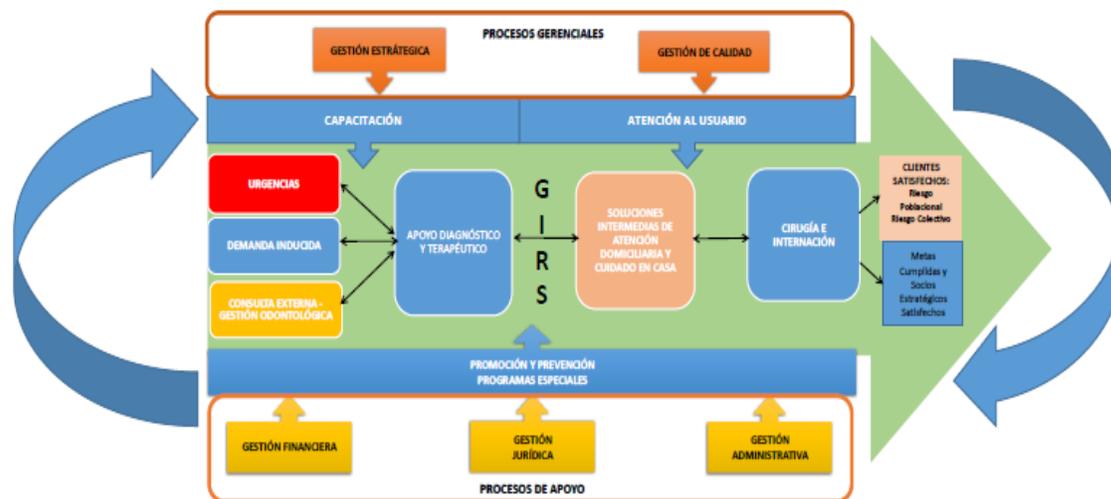
### 3. VALORES INSTITUCIONALES

- **Respeto.** Entendemos las diferencias, necesidades y percepciones de los Usuarios y buscamos atenderlas. Siempre pensando en la mejor forma de hacerlo.
  - **Honestidad.** Somos fieles a la verdad, claros y transparentes.
  - **Compromiso:** Estamos comprometidos en comprender y resolver las necesidades de los usuarios y con las personas que nos relacionamos a diario, buscando siempre mejorar su bienestar.
  - **Diligencia:** Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
  - **Rectitud.** Es hacer bien las cosas, de la forma adecuada con el fin adecuado.
  - **Dignidad Humana.** Es la autonomía propia del ser humano de regular su comportamiento.
  - **Resultado.** Es la consecuencia final de hacer las cosas bien.
  - **Enfoque Riesgos.** Se establece la identificación de acciones, conductas y estado de salud inseguros de los usuarios para prevenir complicaciones
- Justicia:** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 4. POLÍTICA DE CALIDAD

Somos gestores del riesgo en salud, garantizando en todo lo que hacemos: calidad, accesibilidad, oportunidad e integralidad, con una visión enfocada en los riesgos de los usuarios, sus necesidades y expectativas. Brindando calidez, apoyados en el profesionalismo del talento humano y el mejoramiento continuo.

## MAPA DE PROCESOS



## 5. OBJETIVO

El presente Código, desde el punto de vista del Buen Gobierno, tiene como principal objetivo constituirse en el manual de definición de los compromisos éticos de la Alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de gobierno de la empresa y pretende reafirmar los principios, valores compromisos éticos y directrices de nuestra compañía en las diferentes situaciones y espacios del entorno laboral, generando confianza tanto de los clientes internos como externos; desde la perspectiva de Código de Ética o de Conducta, compila la interacción armónica, equitativa y honesta entre los colaboradores, miembros de Junta Directiva y diferentes grupos de interés.

## 6. DEFINICIONES

**Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen la Alta Dirección de la empresa, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la organización.

**Código de Ética:** Documento de referencia para gestionar la ética en la actuación diaria de la organización; comprende los Principios, Valores y Directrices o Criterios de conducta que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo colaborador de la empresa debe aplicar en su labor.

**Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a la Alta Dirección, el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo.

**Gobierno Corporativo:** Manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

**Grupos de Interés:** Personas, grupos o entidades sobre las cuales la organización tiene influencia, o son influenciadas por éste. Es sinónimo de "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

**Misión:** Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.

**Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación de la organización, para el cumplimiento de los fines misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

**Principios Éticos:** Creencias fundamentales sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

**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.

**Valores Corporativos:** Son elementos propios de cada negocio y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus grupos de interés como clientes, proveedores, junta directiva y los empleados.

**Visión:** Establece el deber ser de la entidad 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 organización.

## CAPÍTULO II: CÓDIGO DE ÉTICA DEL GRUPO ZENTRIA

### 1. OBJETO DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Guiar la conducta de los colaboradores del GRUPO ZENTRIA, mediante la compilación de los Principios, Valores, Criterios y Normas, establecidos por la Organización para garantizar el correcto desarrollo de nuestras actividades, basadas en la excelencia en la prestación del servicio. El presente Código señala responsabilidades claras para cada uno de sus colaboradores, las cuales deben acatarse en su interior y en sus relaciones con terceros, como entidades de salud, usuarios, proveedores, entidades de Control, entidades de Gobierno, fomentando relaciones de confianza mutua. De acuerdo con esto; todas las actividades del GRUPO ZENTRIA se regirán por las más estrictas normas de la ética comercial y de la buena fe mercantil, del respeto a las leyes y a las costumbres comerciales y enfocadas al cumplimiento del objeto social con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad.

## 2. CONTENIDO

Pretende direccionar el clima ético al que la Organización aspira. Sus contenidos están sujetos a actualizaciones debido a los permanentes cambios del medio.

## 3. ALCANCE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Este código es aplicable para todos los grupos de interés que se encuentren vinculados a EL GRUPO ZENTRIA, incluyendo la Asamblea de Accionistas, la Junta Directiva, el Grupo Directivo, empleados, clientes, proveedores, contratistas y auditores.

## 4. PRINCIPIOS ÉTICOS

### ➤ *Oportunidad.*

EL GRUPO ZENTRIA se compromete con las EPS y diferentes Aseguradores, y sus usuarios a brindar atención con la oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad requerida para atender adecuadamente las necesidades de sus usuarios evitando las complicaciones de atenciones tardías.

### ➤ *Mejoramiento continuo.*

EL GRUPO ZENTRIA implementa su Sistema de Gestión de la Calidad aplicando sus procesos, tecnología y recursos en la búsqueda de la excelencia en la prestación de los servicios ofertados a nuestros usuarios.

### ➤ *Eficiencia.*

Alcanzamos las metas propuestas ejecutando los planes estratégicos y operativos diseñados en cada una de nuestras áreas asistenciales y áreas de soporte.

### ➤ *Eficacia.*

Prestamos servicios en forma adecuada, oportuna y suficiente haciendo una utilización racional de los recursos administrativos, técnico – científicos y financieros disponibles.

### ➤ *Universalidad.*

Prestamos servicios con equidad a todos nuestros usuarios sin distinción de sexo, raza, religión, preferencias sexuales o ideológicas.

Este Código estará permanentemente a disposición de los órganos de Dirección, empleados, clientes, proveedores, inversionistas, acreedores, gobierno, usuarios del sistema de seguridad social en salud, y comunidad en general a través de la página web institucional: <https://bienestariips.com/>.

## 5. PRÁCTICAS DE NEGOCIO

Definir unas reglas de comportamiento claras frente a asuntos que impactan la gestión del Grupo Zentria son necesarias para garantizar la coherencia de nuestras actividades y resultados en todos los niveles de la compañía.

### **5.1. Seguridad y Salud en el Trabajo**

A través de la **Política de la Seguridad y Salud en el Trabajo** estamos comprometidos en implementar, mantener y mejorar el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST), con el ánimo de promover y proteger la salud física y mental, y lograr la integración sociocultural de los empleados, contratistas y otras partes interesadas en todas las sedes y lugares de trabajo a nivel nacional.

- Nuestras políticas y programas dan cumplimiento a las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, a través de una cultura de autocuidado y protección.
- Identificamos, evaluamos, valoramos y controlamos los riesgos para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades laborales.
- Realizamos diferentes actividades preventivas y correctivas para responder adecuadamente ante situaciones de emergencia.

### **5.2. Prevención del Acoso Laboral**

Declaramos un compromiso por el respeto y la dignidad de nuestros colaboradores, previniendo expresiones y conductas hostiles en las diferentes relaciones laborales, promoviendo el buen trato y un ambiente de trabajo libre de conductas ofensivas.

### **5.3. Uso de los Recursos**

Todos somos responsables del uso adecuado y eficiente de los recursos, los activos y los bienes tangibles e intangibles asignados para la ejecución de nuestras labores. Nos comprometemos a no utilizarlos en beneficio propio y en detrimento de la compañía.

No se podrán usar los equipos, sistemas o servicios de las Compañía de manera inapropiada o para algún propósito que viole la ley, los procedimientos internos o ponga en riesgo la reputación de la compañía o de terceros.

### **5.4. Conflicto de Interés**

Privilegiamos el interés común sobre los intereses particulares. No comprometemos la integridad de nuestras acciones por obtener beneficios propios.

Consideramos un conflicto de interés cuando se presentan situaciones en las que las actividades o intereses personales del accionista, directivo, colaborador o de personas vinculadas con la compañía, pueden interferir en su independencia para tomar decisiones laborales o comerciales, ya sea por acceso a información privilegiada, por vínculos económicos, por capacidad de influencia en la decisión, entre otras.

Se consideran personas vinculadas con el colaborador:

- Su cónyuge, los ascendientes o descendientes hasta un quinto grado de consanguinidad y afinidad.
- Las sociedades en las que el colaborador, o cualquiera de las personas mencionadas anteriormente, tenga o ejerza el control, o cuente con la capacidad de nombrar la mayoría de la composición de sus órganos de administración.

Toda situación que genere conflicto de interés debe ser reportada a su superior jerárquico y/o a través de la Línea de transparencia, para aplicar los lineamientos y recomendaciones que el comité de Ética y Conducta le indique.

En caso en que se evidencie un posible caso de conflicto de interés entre una persona, ya sea accionistas, director, empleado, parte interesada externa u otro con la organización, se llevará a cabo ante la Junta Directiva, para que este autorice o deniegue la celebración de cualquier acto y/o contrato, luego de rectificar que existe o no existe, conflicto de interés entre las partes.

Adicionalmente, la Compañía se compromete a declarar la existencia de un Grupo Empresarial cuando con base a lo que establece la ley, se halle en esta situación, haciéndolo visible al público interesado y las entidades de control por los medios idóneos.

### 5.5. Cumplimiento de La Ley

Cumplimos con las leyes que regulan la industria donde operamos, las políticas internas, el reglamento interno y los contextos en los cuales desarrollamos nuestra actividad empresarial, procurando que aquellos con quienes nos relacionamos igualmente las cumplan. Su violación puede derivar en sanciones y la materialización de riesgos reputacionales o legales que afectan nuestro buen nombre.

### 5.6. Regalos, Atenciones y Hospitalidades

Como política del **GRUPO ZENTRIA**, los directivos, funcionarios y colaboradores no podrán dar, ofrecer, o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en **EL GRUPO ZENTRIA** que pueden influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

Esta política busca regular las relaciones con:

- Socios comerciales existentes o potenciales.
- Proveedores, vendedores, contratistas, médicos, clientes, competidores, reguladores y funcionarios del gobierno.

Esta política no aplica a:

- Regalos internos entre los empleados de Avidanti y sus subordinadas
- Los artículos promocionales de valor modesto

- Llevar impreso el logotipo de la empresa (material publicitario)
- Ejemplos: bolígrafos, agendas, cuadernillos, tazas y camisetas

En general, en todos los casos, para la recepción u otorgamiento de regalos, atenciones y hospitalidades deben analizarse los siguientes aspectos:

- ¿Está directamente relacionado con una actividad promocional y es moderado?
- ¿Es razonable, consistente con la costumbre, apropiado en naturaleza y valor con la ocasión en la que es ofrecido, y con la posición y circunstancias del receptor en el contexto (tales como regalos de naturaleza promocional que se encuentren identificados con el nombre de una marca, servicio o producto de una organización)?
- ¿Está permitido por la ley colombiana y de cada país donde la actividad ocurre, y por la reglamentación interna?
- ¿Ha sido recibido u otorgado de manera transparente, sin esfuerzo de esconder y estar en concordancia con las prácticas comerciales habituales?
- ¿No hay una probabilidad razonable de ser considerado de alguna manera o tener la apariencia de soborno, un pago de facilitación o un pago impropio?

Cualquier regalo o atención que no cumpla con los criterios enunciados deberá ser devuelto junto con una comunicación formal en la que se expliquen los motivos de la no aceptación.

Todos los regalos recibidos bajo los parámetros previamente establecidos y que superen el rango de 1 SMLMV deberán ser redireccionados a la Dirección de Recursos Humanos dentro de los cinco (5) días siguientes a su recepción, con el fin de ser utilizados como incentivos que sean sorteados según los criterios y momentos definidos por el representante legal entre el total de empleados de la Compañía.

En todos los casos está prohibido la recepción u otorgamiento de regalos, atenciones, hospitalidades u otros beneficios cuando:

- Ocurra para influir en cualquier tipo de decisión o para obtener una ventaja inapropiada. Genere un sentido de obligación o compromiso en el receptor
- Sea lujoso, excesivo o frecuente.
- Sea ofrecido o dado a miembros de la familia de un trabajador, contratista, socio, aliado, cliente o proveedor.
- Supere en dinero lo correspondiente a un salario mínimo mensual legal vigente (1 SMMLV)
- Sea solicitado por un colaborador para direccionar un beneficio o ventaja, o dado a alguien que ofrece un beneficio o ventaja a la compañía.
- Sea solicitado o entregado a un colaborador a cambio de cumplir con una obligación que legal o funcionalmente le corresponda.

## 6. POLÍTICAS PARA PROPENDER UNA GESTIÓN Y COMPORTAMIENTO ÉTICO

### **6.1. Comportamiento ético y de buen servicio a los usuarios**

EL GRUPO ZENTRIA deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo. Las relaciones entre los directivos y colaboradores o contratistas de la institución y los usuarios se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.

EL GRUPO ZENTRIA establecerá medios permanentes que tendrán como objetivo no sólo orientar e informar al usuario sobre nuevos productos o servicios y las ventajas que éstos le brindan, sino ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico. Los derechos de los usuarios deberán ser reconocidos sin dilaciones.

No obstante, del establecimiento de mecanismos para la garantía de los derechos de sus usuarios, EL GRUPO ZENTRIA, garantiza la materialización de los siguientes derechos:

1. A un servicio profesional, cortés y rápido.
2. A la prestación de los servicios de salud bajo estándares de alta calidad.
3. A la satisfacción de sus deseos de manera consistente con expectativas razonables de servicio.
4. A tratar con personal competente, conocedor y bien capacitado.
5. A la atención en todos los detalles cada vez que recurre al sistema de servicio al cliente.
6. A los beneficios de todos los recursos, trabajo en equipo y medios para ofrecer un servicio excelente.
7. A vías despejadas para la comunicación de opiniones, quejas o cumplidos.
8. A una debida organización y prestación de los servicios de salud.

Adicionalmente, velará por el cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.

Todas las reclamaciones de los usuarios serán evaluadas por la institución buscando ofrecerle al usuario la mejor opción en la prestación de servicios de salud. Se garantizará a los usuarios la posibilidad de formular quejas y/o sugerencias de carácter respetuoso poniendo a su disposición diferentes mecanismos de comunicación tales como: Página Web, encuestas y buzones de sugerencias.

### **6.2. Comportamiento ético de los colaboradores**

Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA obrarán de buena fe, con lealtad y diligencia, velando en sus actuaciones por los intereses de la Institución y en pro del respeto de la imagen de la organización, siempre manteniendo absoluta claridad en la realización de cualquier tipo de operación. Para esto se deberán observar las siguientes indicaciones:

- Utilizarán su tiempo en el cumplimiento de sus obligaciones buscando la eficiencia y eficacia en el servicio prestado.
- Aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
- Observarán una conducta digna y decorosa, actuando con sobriedad y moderación, en su trato con los colaboradores, debe conducirse en todo momento con respeto.

- Evitarán actuaciones que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los colaboradores de la institución.
- Mantendrán y mejorarán el rendimiento en su desempeño.
- Mantendrán su actualización a través de la educación continuada para lograr la excelencia en el desarrollo profesional, laboral y personal.
- Incrementarán la eficiencia de los procesos, promoviendo la creatividad, la iniciativa y la innovación, con miras al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados.
- Velarán por el buen nombre del GRUPO ZENTRIA dentro y fuera della.
- Los colaboradores de la Institución tendrán especial respeto por los usuarios, clientes, proveedores, compañeros y familiares y/o allegados.
- Se encuentra prohibido a todos los trabajadores de cualquier jerarquía promover grupos religiosos o políticos dentro de la institución.
- Las relaciones económicas entre la Institución, sus directores, administradores y principales ejecutivos, incluyendo sus parientes y socios, se podrán celebrar previa declaración de conflicto de interés, y la evaluación y autorización expresa de la Gerencia General, siempre que sea como resultado de un proceso de evaluación y selección de proveedores, que garantice el cumplimiento de requisitos y criterios de la contratación específica y se encuentre en condiciones de mercado.
- Los directivos, funcionarios y colaboradores del GRUPO ZENTRIA no podrán dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en EL GRUPO ZENTRIA que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
- Los colaboradores de la institución no harán declaraciones a nombre della, salvo las expresamente autorizadas por la Gerencia General, incluidas las referentes a los procesos que están en estudio o en trámite dentro de la empresa.
- Ningún colaborador ejecutará actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios ni de los demás empleados, ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un colaborador honesto y de un buen ciudadano.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA tienen prohibido utilizar el nombre de la Institución para fines personales.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA no malgastarán los recursos financieros de la institución ni utilizarán los recursos de la misma para fines personales.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA velarán y propenderán por cumplir a cabalidad las normas de autoprotección y de seguridad del paciente.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA mantendrán una presentación personal acorde a los lineamientos determinados por la Dirección de Talento Humano de la compañía.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA deben caracterizarse por tener un espíritu colaborativo, trabajo en equipo y de compartir el conocimiento con los demás compañeros de la institución.

- El clima laboral de la institución debe reflejar siempre la excelencia, compromiso, responsabilidad del talento humano.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA deberán cumplir lo establecido en el manual de Políticas de Anticorrupción y Antisoborno.
- Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA deberán cumplir lo establecido en el manual de SARLAFT.
- Todos los colaboradores del GRUPO ZENTRIA deberán cumplir con los lineamientos establecidos en el Código de Buen Gobierno y de Ética, Manual de Políticas y demás Manuales, Procedimientos e Instructivos de la Institución.
- Las relaciones entre los directivos y colaboradores del GRUPO ZENTRIA, se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.

### **6.3. Comportamiento ético en el manejo de la información y el uso de los bienes**

Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA deberán cumplir y aplicar las siguientes conductas éticas, en su comportamiento con el manejo de la información y el uso de los bienes,

Toda la información que manejamos en El Grupo Zentria debe ser tratada bajo los principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, cumpliendo con los lineamientos de la **Política Interna de Seguridad de la Información**.

#### **6.3.1. Información Confidencial**

Información Confidencial o Privilegiada está asociada a aquella información propiedad de la compañía, que no es pública y no está expresamente disponible para terceros.

La información suministrada por pacientes, clientes, empleados, asesores y proveedores se protege siguiendo los más altos estándares de confidencialidad y la normatividad vigente, y sólo se entrega a terceros por requerimientos legales o como parte de la prestación del servicio acordado haciendo extensivas las cláusulas de confidencialidad.

Los empleados y asesores debemos hacer uso adecuado, prudente y reservado de la información, absteniéndonos de su tratamiento indebido, impertinente y no autorizado.

Los sistemas de tecnología se gestionan guardando las mejores prácticas de protección de los datos almacenados y garantizando la calidad de la información.

#### **6.3.2. Información al Público**

Reconocemos que todos somos responsables de la información pública y el buen nombre del Grupo Zentria, por lo tanto, ningún empleado, director, contratista o asesor podrá hablar en nombre dellas, a menos que esté autorizado.

Las publicaciones, artículos o cualquier otro medio de comunicación (virtual o físico) deberá ser autorizado por el Gerente General y deberán conservar los lineamientos corporativos en cuanto a imagen, lenguaje y direccionamiento estratégico.

Nuestra publicidad debe velar por su veracidad, cuidando que no conduzca a interpretaciones erróneas de la promesa de valor de nuestros servicios.

### **6.3.3. Reporte de Gestión**

La información correspondiente al desempeño financiero y de prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo del Grupo Zentria se revelará con oportunidad, veracidad y equilibrio pertinente.

### **6.3.4. Medios y Redes Sociales**

La difusión de información en las redes sociales o creación de sitios en la web a nombre del Grupo Zentria solo se podrá hacer conforme las pautas establecidas para comunicaciones externas e internas. Si algún empleado requiere utilizar las redes sociales con fines asociados El Grupo Zentria, deberán identificarse apropiadamente y contar con previa la autorización, siguiendo los siguientes parámetros:

- La publicación debe estar alineada con los principios y valores del Grupo Zentria
- Debe garantizarse el cumplimiento de los lineamientos sobre el manejo de Información Confidencial y Privilegiada.
- No podrán ofrecerse productos o servicios no autorizados por El Grupo Zentria, ni crearse falsas expectativas sobre servicios existentes.
- Debe haber respeto en la manera como se expresan las ideas y en ningún caso referirse en términos que violen los lineamientos del Código de Ética y Buen Gobierno

### **6.3.5. Comportamiento ético de los colaboradores del Grupo Zentria en sus relaciones externas**

Los colaboradores del GRUPO ZENTRIA, deberán aplicar y cumplir las normas de comportamiento ético en lo pertinente a las relaciones dentro de la entidad y sus relaciones externas.

- Evitar actuaciones que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios y colaboradores de la institución.
- Incrementar la eficiencia de los procesos y, por tanto, ejercitar la creatividad, la iniciativa y la innovación, con miras al mejoramiento de la calidad de los servicios prestados.
- Cumplir con los deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares, buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y de la institución, sin ninguna interferencia de una en otra.
- Las relaciones entre los directivos y prestadores de servicio del GRUPO ZENTRIA, se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas

de los usuarios sobre la calidad del servicio. Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos, de buena fe, transparencia, economía, responsabilidad y calidad y de conformidad con las medidas de control y prevención establecidas por la Institución. Para la selección de los proveedores, se analizarán, entre otros, los siguientes aspectos: capacidad técnica y patrimonial, idoneidad y trayectoria en el mercado, infraestructura operativa, estabilidad financiera, precio ofrecido, calidad del producto o servicio y valor agregado del mismo. Con la finalidad de manejar procesos de contratación de manera transparente, El Grupo Zentria estableció las siguientes prácticas como no autorizadas:

- No se podrán contratar proveedores que previamente hayan sido reprobados por El Grupo Zentria
- La contratación se llevará a cabo cumpliendo a cabalidad las Normas, Políticas y Procedimientos para la contratación y compras de la Institución en cuanto a atribuciones, competencias, etc.

## **7. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

### **7.1.. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

El Grupo Zentria acoge los principios emanados del Pacto Global, iniciativa de la Organización de Naciones Unidas mediante la Política de Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y a las prácticas empresariales en materia de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente, anticorrupción y prevención de lavado de activos y financiación del terrorismo.

#### **7.1.1. Compromiso social**

EL GRUPO ZENTRIA en el cumplimiento de su compromiso social como institución prestadora de servicios de salud se compromete a diseñar e implementar acciones encaminadas al desarrollo humano y social de sus colaboradores y clientes.

#### **7.1.2. Credibilidad institucional**

Es deber de los colaboradores y la empresa actuar ética y responsablemente en el cumplimiento de sus funciones, en la prestación de los servicios de salud y validar las acciones, actividades e información que permitan proyectarse como una empresa de credibilidad asegurando la confianza depositada en ella por sus clientes.

#### **7.1.3. Calidad como sinónimo de excelencia**

La política de calidad está encaminada a lograr la excelencia en la prestación de servicios y se constituye en un deber para todos los colaboradores participar en la implementación de 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 seguimiento, evaluación, identificación de problemas y solución de estos, mediante técnicas de auditoría, inspecciones y de autoevaluación para la calificación y mejoramiento de la calidad en la atención en salud

#### **7.1.4. Derechos Humanos, Igualdad y Equidad de género**

Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos, en mantener un ambiente de trabajo en el que se reconozcan las diferencias y se valore a las personas sin distinción alguno, no somos cómplices de la vulneración ni afectación en las actividades empresariales de las que seamos partícipes.

Somos responsables de mantener un ambiente libre de discriminación. Damos igualdad de calificación profesional entre mujer y hombre para ocupar los mismos puestos de trabajo o participación en proyectos organizacionales sin preferencias de género o por razones de discapacidad, enfermedad, etnia, condición indígena o tribal, raza, religión, sexo, orientación sexual, opinión política o de otra índole.

#### **7.1.5. Derechos Laborales**

Respetamos los derechos laborales, no toleramos el trabajo infantil, forzoso o en condiciones que atenten contra la salud y la seguridad del empleado, contratista o asesor. Respetamos la libertad de asociación y velamos por una sana convivencia.

#### **7.1.6. Prevención de Corrupción, la Opacidad, el Fraude y la gestión antisoborno**

En El Grupo Zentria tenemos cero tolerancias a la corrupción, opacidad, al fraude y al soborno en cualquiera de sus modalidades. En consecuencia, prevenimos la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente, con la incorporación de metodologías para prevenir, detectar y responder ante las situaciones irregulares mediante la **Política Antifraude, Anticorrupción y Antisoborno**.

Conservamos nuestra cultura de integridad, ética y transparencia, reportando posibles situaciones de alerta al oficial de cumplimiento y/o la línea de transparencia.

### **7.2.. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

La gestión ambiental para EL GRUPO ZENTRIA está concebida como parte integral de la gestión de los procesos y ha sido establecida en forma consistente con otras políticas del Sistema Integrado de Gestión, con visión de largo plazo que responda a las expectativas de nuestros grupos de interés.

Todos los colaboradores de la compañía reconocen y se comprometen con los lineamientos de la **Política de Gestión Ambiental** y con los planes del **comité GAGAS** (Grupo Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria).

Por lo cual, el cuidado del medio ambiente se constituye en un principio de valor para la compañía,

## **8. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DEL LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO (SARLAFT).**

**8.1. SARLAFT COMO OBLIGACIÓN.** Con base en la Circular Externa 009 de abril de 2016, El Grupo Zentria está obligada a implementar un sistema de riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, adecuando todas sus políticas, procedimientos y funcionamientos acorde a este sistema, así como velar por el conocimiento y cumplimiento por parte de sus empleados.

**8.2. DEFINICION SARLAFT.** Es el sistema que se debe adoptar para la promoción de la cultura de la administración de los riesgos provenientes asociados al Lavado de Activos y la Financiación del terrorismo y así prevenir incurrir en conductas ligadas a estos comportamientos.

Con esto, el personal del Grupo Zentria tiene la responsabilidad y la obligación de efectuar reportes sobre aquellos clientes y personal de quienes se sospechen que lleven a cabo actividades relacionadas con el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo.

**PARÁGRAFO.** Por actividades se refieren a todas aquellas operaciones, transacciones, contratos, usos indebidos, entre otros que configuran un riesgo para la entidad.

**8.3. OFICIAL DE CUMPLIMIENTO.** El Oficial de Cumplimiento, o máxima persona encargada del cumplimiento del SARLAFT, es un funcionario del Grupo Zentria encargado de verificar el cumplimiento de los manuales y políticas de procedimiento de la entidad, así como de la implementación del SARLAFT.

Es un funcionario de mínimo segundo nivel jerárquico dentro de la Entidad, que depende directamente del Órgano de Administración o Dirección dentro de la estructura organizacional y funcional de la entidad, y, es nombrado por la Junta Directiva o quien haga sus veces. A su vez, es el encargado de realizar los reportes a la UIAF y a la Superintendencia Nacional de Salud. Dicho funcionario podrá ser nombrado con la entrada en vigencia de la Circular o su función podrá ser delegada a un funcionario ya existente en la entidad vigilada siempre y cuando reúna las condiciones ya reseñadas y las señaladas en el numeral 6.2.1 de la Circular Externa No. 009 de 2016, nombrándolo como cargo adjunto o de desempeño alternativo a otra función que realice en la entidad.

**8.4. CAPACITACIÓN.** El Grupo Zentria tiene la obligación de proporcionar a todo su personal la capacitación adecuada que les permita actuar contra el Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo. Cada capacitación deberá contener los siguientes temas:

- 8.4.1.1. Un conocimiento de las normas y reglamentos (tanto internas como nacionales);
- 8.4.1.2. Una consciencia sobre la real problemática que genera y desencadena las actividades delictivas y el lavado de activos;
- 8.4.1.3. La capacidad de determinar cuándo una actividad o un individuo debe ser calificado y tratado como sospechoso; y
- 8.4.1.4. Una clara comprensión de su responsabilidad.

Tales capacitaciones hacen parte de las funciones del Oficial de Cumplimiento, quien se encargará junto con la colaboración del Comité SARLAFT, del desarrollo de programas internos para las capacitaciones. El programa debe contemplar como mínimo en forma anual, capacitación dirigida a todos los empleados y directivos de la empresa, con el fin de instruirlos y actualizarlos en el cumplimiento de la normatividad vigente sobre el LA/FT.

El contenido de las capacitaciones debe ser periódicamente revisado y actualizado de acuerdo con las necesidades que se vayan detectando. Para valorar la efectividad, la empresa debe evaluar las capacitaciones y adoptar los mecanismos que se consideren pertinentes para corregir las deficiencias.

**8.5. PREVENCIÓN.** Para prevenir que El Grupo Zentria o alguno de sus empleados sean utilizados en el desarrollo de actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo, el Gerente, a través de las diferentes gerencias y direcciones verificará que desde las áreas institucionales se asegure:

- 8.5.1.1. La aplicación de procedimientos apropiados de identificación de clientes;
- 8.5.1.2. Una adecuada capacitación al personal, con el fin de generar una mayor conciencia del riesgo que las actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo, que inciden en la reputación y supervivencia de la compañía;
- 8.5.1.3. La existencia y aplicación de procedimientos adecuados para la conservación de registros; y
- 8.5.1.4. Un adecuado monitoreo continuo de todos los empleados y clientes.

**8.6. REPORTE.** Cuando hayan sido detectadas o se sospeche la existencia de actividades de lavado de activos y financiación del terrorismo, se deben realizar las respectivas notificaciones internas y externas a las autoridades pertinentes.

Así mismo, se deberán presentar informes alertando cualquier situación que sea o pueda considerarse sospechosa.

**REPORTES INTERNOS.** Los reportes internos son de uso exclusivo del Grupo Zentria

REPORTES EXTERNOS. Los reportes externos se harán ante la Unidad de Información y Análisis Financiero (UIAF), conforme a las instrucciones impartidas en los anuales y formatos contenidos en la página de la UIAF ([www.uiaf.gov.co/reportantes](http://www.uiaf.gov.co/reportantes))

- 8.6.1. REPORTES DE OPERACIONES INTENTADAS Y OPERACIONES SOSPECHOSAS (ROS).** Una operación intentada o una operación sospechosa debe reportarse de manera inmediata como ROS directamente a la UIAF, entendiéndose por inmediato el momento a partir del cual la entidad toma la decisión de catalogar la operación como intentada o sospechosa. Para el efecto, no se necesita que El Grupo Zentria tenga certeza de que se trata de una actividad delictiva, ni de identificar el tipo penal o de verificar que los recursos tienen origen ilícito; tan solo se requiere que la operación sea sospechosa en los términos definidos en la Circular Externa 009 de abril de 2016 y/o dentro del manual de políticas del Grupo Zentria

El envío del ROS a la UIAF no constituye denuncia ni da lugar a ningún tipo de responsabilidad para El Grupo Zentria, ni para las personas que hayan participado en su detección o en su reporte de conformidad con el artículo 42 de la ley 190 de 1995. Los soportes de la operación reportada se deben organizar y conservar como mínimo por cinco (5) años, dado que pueden ser solicitados por las autoridades competentes.

Ninguna persona del Grupo Zentria podrá dar a conocer que se ha efectuado el reporte de una operación sospechosa a la UIAF, según lo determina el inciso cuarto de la ley 526 de 1999.

**Parágrafo:** Para efectos de lo dispuesto en el presente numeral, los sujetos obligados deberán entender por reporte de manera inmediata, el lapso que transcurre entre que el sujeto obligado toma la decisión de catalogar la operación como sospechosa y documentarla, plazo que en ningún caso puede exceder de ocho (8) días calendario.

- 8.6.2. REPORTE DE AUSENCIA DE OPERACIONES INTENTADAS Y OPERACIONES SOSPECHOSAS.** Si durante el mes inmediatamente anterior, El Grupo Zentria no realizó ningún ROS a la UIAF, dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente deberá reportar a la UIAF que durante el mes anterior no efectuaron Reporte de Operaciones Sospechosas.
- 8.6.3. REPORTE DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO.** Todos los sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud a los que le compete la aplicación de la circular, deberán reportar mensualmente a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas en un mismo día por parte de una misma persona natural o jurídica, por un valor igual o superior a cinco millones de pesos M/CTE (\$5.000.000) y/o su equivalente en otras monedas.

**8.6.4. REPORTE DE TRANSACCIONES MÚLTIPLES EN EFECTIVO.** Todos los sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud a los que le compete la aplicación de la circular, deberán reportar mensualmente a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas por parte de una misma persona natural o jurídica en el mes inmediatamente anterior, que en su conjunto iguale o supere la cuantía de veinticinco millones de pesos (\$25.000.000) M/CTE, y/o su equivalente en otras monedas durante el mes objeto de reporte. El reporte de transacciones en efectivo se realizará en un único archivo relacionando las operaciones múltiples y luego las individuales.

**8.6.5. REPORTE DE AUSENCIA DE TRANSACCIONES EN EFECTIVO.** Todos los sujetos vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud a los que le compete la aplicación de la circular, que no hayan reportado transacciones en efectivo, bien sea individuales o múltiples durante el mes inmediatamente anterior, deberán reportar este hecho a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente.

**8.6.6. OTROS REPORTES.** La UIAF podrá establecer otros reportes y/o controles para ser entregados en los términos de periodicidad que determine, de acuerdo con los riesgos y vulnerabilidad de LA/FT detectados en la actividad.

**8.7. DOCUMENTOS Y REGISTROS DEL SARLAFT.** El Grupo Zentria conservará todos los documentos y registros relativos al cumplimiento de las normas sobre la prevención y control del Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, incluidas las establecidas en el manual sobre SARLAFT del Grupo Zentria, por el término de 5 años.

Los documentos que soportan la decisión de determinar una operación como sospechosa, serán conservados en forma centralizada secuencial y cronológica en la oficina del Oficial de Cumplimiento, junto con los respectivos informes a la UIAF.

La copia de los Formularios de Conocimiento del cliente, serán archivados en cada una de las carpetas con los demás documentos relacionados con la operación, negocio y/o contrato. Para tal efecto, se seguirá el procedimiento establecido por cada Dirección Corporativa para el archivo de documentos.

**8.8. SANCIONES.** La inobservancia, desconocimiento, inaplicación o incumplimiento de lo previsto en el Manual SARLAFT y de las disposiciones en materia de Prevención y Control del lavado de activos y Financiación del Terrorismo, puede generar en consecuencias civiles, penales, administrativas, disciplinarias, laborales entre otras.

Es función del Grupo Zentria, representado por medio de su Oficial de Cumplimiento, reportar al Representante Legal y demás órganos administrativos las posibles faltas que comprometan la responsabilidad de los miembros de la empresa.

El Grupo Zentria está comprometida con el correcto, legal y transparente funcionamiento de la misma, por lo tanto expone que tanto el lavado de activos como la financiación del terrorismo, representan el peligro en que se encuentra cualquier persona jurídica a ser utilizada como medio para actividades ilícitas, por esto, sin perjuicio de las acciones tomadas por la entidad de supervisión, el funcionario podrá verse abocado dentro de un proceso penal por los siguientes delitos, todos contenidos dentro de la normatividad penal, Ley 599 de 2000, a saber:

Lavado de Activos <Artículo 323 C.P.> “El que adquiera, resguarde, invierta, transporte, transforme, custodie o administre bienes que tengan su origen mediano o inmediato en actividades de extorsión, enriquecimiento ilícito, secuestro, extorsivo, rebelión, tráfico de armas, delitos contra el sistema financiero, la administración pública, o vinculados con el producto de los delitos objeto de un concierto para delinquir, relacionado con el tráfico de drogas tóxicas, estupefacientes o sustancias psicotrópicas, o le dé a los bienes provenientes de dichas actividades la apariencia de legalidad o los legalice, oculte o encubra la verdadera naturaleza, origen, ubicación, destino, movimiento o derechos sobre tales bienes o realice cualquier otro acto para ocultar o encubrir su origen ilícito, incurrirá en pena de prisión de seis (6) a quince (15) años y multa de quinientos (500) a cincuenta mil (50.000) salarios mínimos legales mensuales.”

Financiación del Terrorismo y de grupos de delincuencia organizada y administración de recursos relacionados con actividades terroristas y de la delincuencia organizada. <Artículo 345 C.P.>

“El que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos de delincuencia organizada, grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas, incurrirá en prisión de trece (13) a veintidós (22) años y multa de mil trescientos (1.300) a quince mil (15.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.”

**8.9. CONOCIMIENTO DEL CLIENTE.** Uno de los principales objetivos del SARLAFT en El Grupo Zentria, consiste en evitar que ésta sea utilizada como instrumento para el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo. Por esta razón, es indispensable el permanente conocimiento de los clientes tanto los actuales como los potenciales, habituales u ocasionales. Mediante el diligenciamiento de un formulario creado por El Grupo Zentria, se pretende dar efectivo cumplimiento a este punto obligatorio para la entidad, donde se establecen una serie de preguntas mediante las cuales sea aclarada la información de sus operaciones y conexión con la entidad con el fin de evitar el riesgo de contagio al que está expuesto El Grupo Zentria

Los soportes y la verificación del conocimiento de clientes y usuarios, implica recaudar y conservar como mínimo información que permita identificar a la persona natural o jurídica por un término no menor a cinco (5) años.

Para el análisis de las operaciones con clientes y usuarios, la entidad construirá una base de datos que le permita consolidar e identificar alertas presentes o futuras. Para los casos de proveedores, grupos de factor y clientes, la identificación del cliente usuario será obligatoria dentro del diseño de las políticas de la Junta Directiva El Grupo Zentria, o quien haga sus veces.

Las metodologías desarrolladas para conocer al cliente permiten a la empresa por lo menos:

- 1) Recaudar la información que le permita comparar las características de sus transacciones con las de su actividad económica y con valores que pretenda asegurar.
- 2) Monitorear continuamente las operaciones de los clientes.
- 3) Contar con elementos de juicio que permitan analizar las transacciones inusuales de esos clientes y determinar la existencia de operaciones sospechosas.
- 4) Consultar las bases de datos disponibles para validar información y en caso de coincidir en forma total con los datos de alguna de ellas, descartar la vinculación del cliente con la empresa.

La información contenida dentro de los formularios suministrados por el cliente, usuario o proveedor será verificada por el Oficial de Cumplimiento. De tal verificación se dejará evidencia escrita.

Si dentro del proceso de verificación, la entidad no puede realizarla por causa del cliente, actual como potencial, o se concluye que la información no corresponde a la realidad, se constituye en señal de alerta y por tanto se debe informar al Oficial de Cumplimiento para analizar la operación inusual.

PARÁGRAFO. La empresa se puede abstener de entablar relaciones comerciales cuando la información no pueda verificarse o no corresponda a la realidad

## 9. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA

Todos somos responsables de velar por el cumplimiento del Código de Ética, para ello empleados, asesores, proveedores, contratistas, clientes, accionistas, inversionistas y todos nuestros grupos de interés cuentan con canales que facilitan la denuncia de cualquier situación que atente contra lo enunciado en este documento.

### 9.1. Línea de Transparencia

En Bienestar proveemos canales para conocer situaciones irregulares que se presenten en la compañía y que vayan en contra del presente código, y por lo que contamos con una Línea de Transparencia, herramienta que puede ser usada de manera anónima por cualquiera de nuestros grupos de interés. Mediante este canal se pueden reportar situaciones como Revelación de Información Confidencial, Fraude, Conflictos de Interés o cualquier otro comportamiento irregular que viole las políticas de la empresa.

La Línea de Transparencia es gestionada por una empresa externa para garantizar el anonimato de quien reporta y la confidencialidad de la información.

Los reportes realizados a la línea de transparencia deben ser completos, oportunos y veraces protegiendo siempre a quien reporta de buena fe, y la información registrada por esta se registrará por los siguientes lineamientos:

**Responsabilidad de Reportar:** Los empleados de la Bienestar, a todo nivel, tienen una responsabilidad para con la institución de reportar conductas irregulares que vayan en contra de lo especificado en el Códigos de la empresa y que comprende comportamientos como mal uso de

recursos, conflicto de interés, revelación de información confidencial, lavado de dinero, situaciones de corrupción, entre otros.

**Buena Fe:** Las personas que reportan a la línea de transparencia se obligan a que actúen de buena fe y que tengan elementos para creer que la información entregada sea verídica y que de indicios de violación a las políticas y regulaciones de Bienestar.

**Reportes Falsos y Maliciosos:** Para cualquier reporte en donde se encuentre que la información suministrada ha sido manipulada para desinformar, o donde se determine que de conocimiento previo se entregó sabiendo que esta es falsa, se tratará el caso como una falta disciplinaria grave de la persona que reporta.

**Confidencialidad:** La identidad de la persona que reporta a la Línea de Transparencia será manejada de forma confidencial en los casos donde el denunciante lo solicite, y las investigaciones se realizarán de una forma discreta para no revelar los detalles de la fuente. Sin embargo, esta política de confidencialidad no aplicará para situaciones en las que se determine la existencia de mala fe en el reporte.

**No Retaliación:** Cualquier persona que reporte información de buena fe, no podrá ser víctima de acoso, retaliaciones, o cualquier otra forma de maltrato. En el caso que se incumpla con lo anteriormente citado, la persona que ejerza acciones contra el denunciante será sujeto de investigaciones disciplinarias que pueden llevar hasta la terminación del contrato laboral.

## 9.2. Comité de Ética

Bienestar cuenta con un Comité de Ética y Conducta, conformado por un grupo interdisciplinario designados por la Alta Gerencia, siendo un número impar, igual o mayor a tres (3). Si el tema de discusión implica directamente al Gerente, un número impar, igual o mayor a tres (3), de directores de la Junta Directiva accionará como Comité. Los Órganos podrán acudir al concepto de un tercero o contar con invitados especiales cuando, a su juicio de los temas a tratar lo ameriten.

### Funciones:

- Determinar las acciones y mecanismo necesarios para la divulgación y socialización permanente del Código.
- Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de la compañía.
- Apoyar a la Junta Directiva u órgano equivalente en sus funciones de resolución de conflictos de interés.
- Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la entidad.
- Crear y apoyar las actividades para la actualización del Código de Ética y de Buen Gobierno, en lo relacionado con temas de Conducta, cuando así se necesite.
- Construir lineamientos de la Política Antifraude, Anticorrupción y Antisoborno para la entidad e implementar un programa empresarial de cumplimiento, de acuerdo con las directrices dadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia.
- Hacer seguimiento a la aplicación de las disposiciones de este Código, así como las medidas sancionatorias cuando se evidencie su omisión y/o incumplimiento.
- Analizar los mapas de riesgos éticos para definir estrategias de aseguramiento y control.

- Analizar la información reportada y el cierre de los casos recibidos por la Línea de Transparencia

### **Reuniones:**

Se deben realizar reuniones trimestrales en la que se cubran las diferentes funciones, en caso de presentarse situaciones relevantes deben reunirse de manera extraordinaria.

### **9.3. Aplicación de Sanciones**

El incumplimiento a este Código, voluntariamente o con culpa grave, por acción u omisión las faltas o actos impropios están sometidos a las acciones disciplinarias correspondientes, de conformidad con las normas legales en materia laboral y contractual, el Reglamento Interno de Trabajo y las demás reglamentaciones internas de la Compañía.

En el caso de empleados, pueden conducir a la imposición de sanciones disciplinarias e incluso a la terminación de la relación laboral o contractual. Lo anterior, sin perjuicio de las acciones legales de responsabilidad civil o penal a que hubiere lugar.

En las acciones sancionatorias adelantadas por El Grupo Zentria, se respetará el derecho de defensa de las personas involucradas.

Es necesario que cada empleado del Grupo Zentria sea responsable de sus actos, ante denuncias falsas o malintencionadas, la compañía adoptará medidas legales y disciplinarias procedentes.

### **9.4. Procesos que contribuyen a la Gestión**

**Talento Humano:** Se compromete a realizar la socialización del Código de Ética entre todos los colaboradores dejando constancia y registro de su conocimiento y aprobación.

**Área de Riesgos:** Evalúa la observancia de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Conducta.

**Gobierno Corporativo y Compliance:** Se encarga de realizar la revisión periódica del documento y/o modificarlo cuando se deban incluir nuevos procedimientos o modificar los actuales.

**Comité de Ética:** Es el organismo que define y vigila el cumplimiento del Código de Ética.

## **10. DE LA RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS**

Cuando un usuario y/o un colaborador considere que se ha violado o desconocido una norma de este Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse por la Dirección de Servicio y Experiencia del Usuario o a la Dirección de Talento Humano, según sea el caso. Dichas dependencias deberán responder la reclamación o la remitirán a la Gerencia General para su estudio.

## 11. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO

EL GRUPO ZENTRIA se compromete con la implementación de mecanismos que garanticen la difusión y socialización permanente de las disposiciones del Código de Ética a todos los grupos de interés de la compañía, a través de distintas herramientas pedagógicas tales como elementos multimedia de comunicación, redes sociales internas, formaciones virtuales y presenciales, entre otros. El código de ética del GRUPO ZENTRIA del mismo modo, se guiará para su difusión y socialización por los siguientes aspectos:

➤ *Disponer de un equipo promotor permanente*

Los procesos de difusión, comunicación y despliegue del contenido del presente código estarán en primera instancia a cargo del Gerente General, Gerentes, Comité de Ética, Director Jurídico, Directores y Líderes de procesos y programas, quienes coordinarán al interior de sus áreas jornadas especiales de comunicación, presentación y análisis de los contenidos del código de ética de la entidad.

➤ *Información permanente*

El código de ética del GRUPO ZENTRIA se encuentra publicado en la página web de la institución. Éste será de obligatorio conocimiento y cumplimiento por parte del personal que preste sus servicios a la institución.

## CAPÍTULO III: CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO DEL GRUPO ZENTRIA

### 1. OBJETO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El presente Código de Buen Gobierno regula la estructura, funciones, principios rectores y elementos esenciales del Gobierno Corporativo del Grupo Zentria (en adelante “El Grupo Zentria”), el cual es aprobado por la Junta Directiva, como elemento fundamental para los accionistas, directores, colaboradores y otros grupos de interés en la operación de la Compañía y el cumplimiento de los objetivos, su misión y visión, convirtiéndose en la herramienta fundamental para la administración y dirección de la Compañía, su relacionamiento con los clientes y demás terceros relacionados con la Compañía.

Asimismo, el presente Código se constituye como un instrumento de transparencia y confianza ante los diversos públicos y grupos de interés.

Para El Grupo Zentria las relaciones entre sus accionistas, directores, colaboradores, clientes, proveedores y demás grupos de interés se fundamenta en una gestión íntegra, eficiente, con una adecuada administración de los recursos y asegurando la integridad de la ética empresarial.

### 2. CONTENIDO

Pretende direccionar a los responsables de la toma de decisiones de la Organización. Sus contenidos están sujetos a actualizaciones debido a los permanentes cambios del medio.

### 3. ALCANCE DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Este código de buen gobierno es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores del GRUPO ZENTRIA, ya sea vinculado de manera directa o por las empresas temporales o mediante contratos de prestación de servicios.

### 4. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

El Grupo Zentria, cuenta con una estructura organizacional participativa y creativa que permite transmitir información permanente para responder a los retos institucionales y a los compromisos adquiridos con sus clientes y la comunidad. La estructura vigente hace parte integral del presente documento como Anexo 1 – Organigrama El Grupo Zentria, el cual se actualizará de acuerdo con las necesidades y cambios en la organización

#### 4.1. ASAMBLEA DE ACCIONISTAS

Los accionistas son quienes impulsan la gestión de la organización. Para fortalecer la confianza depositada por ellos al invertir en El Grupo Zentria, ésta:

- Reconoce y defiende sus derechos.
- Suministra información relevante para sus decisiones.
- Planea y ejecuta las Asambleas, de forma que todos puedan participar.
- Da un trato equitativo e igualitario a todos los accionistas.
- Cuenta con mecanismos de información y relacionamiento.

#### **4.1.1. DERECHOS DE ACCIONISTAS**

Los accionistas tienen los derechos establecidos en la ley, en los estatutos y en el presente Código de Buen Gobierno. Todos los accionistas de la Sociedad tienen iguales derechos y obligaciones, salvo las excepciones consagradas en la ley y/o los estatutos.

Son derechos básicos de los accionistas:

- a. Traspasar o transferir sus acciones, según lo establecido por la Ley y los estatutos sociales.
- b. Tener acceso a la información enunciada por las disposiciones legales pertinentes, así como recibir información que les permita tomar decisiones informadas sobre su inversión en la Sociedad.
- c. Participar y votar en las Asambleas Generales de Accionistas de acuerdo con lo establecido por la ley y los estatutos.
- d. Hacer recomendaciones sobre el Gobierno Corporativo de la Sociedad.
- e. Solicitar, a la Administración, autorización para la realización de Auditorías Especializadas de acuerdo con lo establecido en las normas legales vigentes.
- f. Participar de los beneficios de la Sociedad de acuerdo con su inversión en la misma conforme sea establecido en la ley y en los Estatutos.

#### **4.1.2. OBLIGACIONES DE LOS ACCIONISTAS**

En ejercicio de sus derechos, los accionistas reconocen que, con el fin de optimizar y garantizar su activa participación en la sociedad, cuentan con unas obligaciones que contribuyen a fortalecer y consolidar organización en materia de Gobierno Corporativo. En consecuencia, de lo anterior los accionistas deben:

- a. Tener en cuenta que no se otorgará ningún tipo de preferencia económica que esté por fuera de los parámetros y políticas establecidos en la sociedad para los diferentes negocios que realice con sus accionistas.
- b. En el caso que el accionista sea un empleado, no utilizar información confidencial de la sociedad en beneficio propio o de terceros.
- c. Proceder en forma veraz, digna, leal y de buena fe.
- d. No intervenir en actos simulados ni en operaciones fraudulentas o en cualquier otra que tienda a ocultar, distorsionar o manipular la información de la sociedad, en perjuicio de la organización, de los intereses de terceras personas o del Estado.
- e. Actuar y ejercer con lealtad y responsabilidad, los derechos que le son otorgados por ostentar la calidad de accionistas.

#### **4.1.3. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

La Asamblea General de Accionistas del Grupo Zentria, como órgano principal de gobierno y decisión de la sociedad, está compuesta por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, quienes se constituyen en Asamblea Ordinaria.

La Asamblea del Grupo Zentria cuenta con su Reglamento de Asamblea General de Accionistas, a través del cual se regulan los aspectos más relevantes de este órgano y su reunión, como son,

composición, convocatoria, representación, funciones de la Asamblea, desarrollo de la reunión, actas, entre otros, que apuntan a garantizar el ejercicio de los derechos de los accionistas, actuando en concordancia con la ley, los estatutos y el presente Código.

**Adicionalmente se ratifican como funciones de la Asamblea:**

- a. La decisión sobre la escisión, fusión de la Sociedad, su transformación, su disolución anticipada o su prórroga, la liquidación de la empresa social y cualquier reforma, ampliación o modificación del contrato social.
- b. Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores anualmente o cuando lo exija la Asamblea.
- c. Considerar los informes de la Junta Directiva y del Gerente sobre el estado de los negocios sociales y el informe del Revisor Fiscal.
- d. Disponer de las utilidades que resulten establecidas conforme al balance general aprobado por ella, con sujeción a las disposiciones legales y estatutarias.
- e. Aprobar el incremento o reducción del capital social de la Sociedad;
- f. Aprobar la emisión de bonos por parte de la Sociedad;
- g. Aprobar la transformación, escisión o fusión de la Sociedad;
- h. Aprobar la disolución y liquidación de la Sociedad;
- i. Determinar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad y del Revisor Fiscal;
- j. Disponer de las utilidades sociales;
- k. Hacer las elecciones que corresponda, según los Estatutos o las leyes, fijar las asignaciones de las personas así elegidas y removerlas libremente;
- l. Adoptar, en general, todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los Estatutos y el interés común de los asociados;
- m. Constituir las reservas ocasionales;

#### **4.1.3.1. Representación**

Los accionistas podrán hacerse representar ante la Sociedad para deliberar y votar en la Asamblea General de Accionistas, mediante poder otorgado por escrito, de conformidad con la Ley y dentro de los términos y condiciones señalados por los estatutos.

Los administradores y demás empleados de la Sociedad deben abstenerse de realizar, por sí o por interpuesta persona, alguna de las siguientes conductas:

- a. Incentivar, promover o sugerir a los accionistas el otorgamiento de poderes donde no aparezca claramente definido el nombre del representante para las asambleas de accionistas.
- b. Recibir de los accionistas poderes para las reuniones de asamblea, donde no aparezca claramente definido el nombre del respectivo representante.
- c. Admitir como válidos poderes conferidos por los accionistas, sin el lleno de los requisitos establecidos en el artículo 184 del Código de Comercio, para participar en las asambleas de accionistas.

- d. Sugerir o determinar el nombre de quienes actuarán como apoderados en las asambleas de accionistas.
- e. Recomendar a los accionistas que voten por determinada lista.
- f. Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la presentación en la asamblea de propuestas que hayan de someterse a su consideración.
- g. Sugerir, coordinar o convenir con cualquier accionista o con cualquier representante de accionistas, la votación a favor o en contra de cualquier proposición que se presente en la misma.

#### **4.1.3.2. Información sobre la Asamblea**

Los accionistas contarán con la información adecuada para participar y tomar decisiones en la Asamblea General de Accionistas conforme establecido por los estatutos.

En este sentido los accionistas recibirán información sobre la fecha hora y lugar de ésta, y cuando sea del caso el orden del día, de acuerdo con lo establecido por la Ley y los Estatutos.

Se pondrán a disposición de los accionistas e inversionistas los libros y documentos exigidos por la ley durante el término previo a la Asamblea Ordinaria de Accionistas y en el término establecido en los Estatutos.

Igualmente, con ocasión de la Asamblea se distribuirán los informes de gestión por la Junta Directiva y/o Gerente los cuales podrán examinarse en el domicilio de la sociedad, según los términos y oportunidades señalados por la Ley. Los accionistas tendrán a su disposición la información financiera de la sociedad. Asimismo, podrán examinar la lista de candidatos a integrar la Junta Directiva cuando la misma esté disponible con base a lo establecido en los Estatutos.

Cuando sea del caso, sin perjuicio del derecho que asiste a los accionistas para presentar sus propuestas, en el orden del día que se someta a consideración de la Asamblea, se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan con otros, dando al orden del día una secuencia lógica de temas, salvo para aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, lo cual será advertido.

La sociedad pondrá a disposición de los accionistas mecanismos electrónicos que les permita a aquellos que no pueden asistir a la reunión, obtener información sobre su desarrollo o asistir de forma no presencial o comunicación sucesiva.

#### **4.1.3.3. Resolución de Controversias**

Cualquier controversia entre los accionistas y la sociedad será resuelta conforme se establece en los Estatutos de la Compañía.

## **4.2. JUNTA DIRECTIVA**

### **4.2.1. Elección de la junta directiva**

La Junta Directiva del GRUPO ZENTRIA es elegida por la Asamblea General de Accionistas la cual estará integrada por cinco (5) miembros nombrados por un periodo de un (1) año, siendo posible su reelección. Cada uno de los miembros tendrá un suplente para reemplazarlos en las ausencias absolutas o temporales.

No obstante, lo anterior, la Asamblea General de Accionista podrá incrementar o disminuir el número de miembros de la Junta Directiva.

#### **4.2.2. Integrantes de la junta directiva**

La Junta Directiva del GRUPO ZENTRIA se compone de cinco (5) miembros principales, o en su defecto, de los suplentes, designados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un (1) año, reelegibles indefinidamente y removibles libremente por la Asamblea en cualquier tiempo.

#### **4.2.3. Funciones de la Junta Directiva**

En la Junta Directiva se entiende delegado el más amplio mandato para administrar la compañía y por consiguiente tendrá las siguientes funciones:

- a) Brindar orientación general y direccionar el Negocio (tal y como este término se define en el Acuerdo de Accionistas) de la Sociedad;
- b) Estructurar, elegir y remover el Equipo Directivo, determinando sus facultades y deberes, de conformidad con las disposiciones del Acuerdo de Accionistas;
- c) Supervisar y administrar las acciones del Equipo Directivo, a través de la revisión, en cualquier momento, de los libros y registros de la Sociedad, la solicitud de información sobre contratos y acuerdos firmados o por firmar por la Sociedad, y cualquier otro acto y asunto que involucre a la Sociedad;
- d) Aprobar el informe de gestión y las cuentas preparadas por el Equipo Directivo;
- e) Aprobar, modificar o ajustar el presupuesto anual, el Plan de Negocios (tal y como este término se define en el Acuerdo de Accionistas) y operativo anual, el cual incluirá, sin limitación, una proyección de los resultados operacionales, balance general, plan de financiación e inversión que involucre activos fijos y participaciones accionarias, y pautas para la gestión operativa (el "Presupuesto Anual");
- f) Autorizar a la Sociedad, como prestatario, a celebrar préstamos u otras operaciones financieras o de financiación de cualquier tipo, que implique una suma superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- g) Autorizar el otorgamiento de créditos a cualquier persona, diferente de los accionistas, sus Afiliadas y/o sus Partes Relacionadas (tal y como estos términos se definen en el Acuerdo de Accionistas) (cuya aprobación le compete a la Asamblea General de Accionistas);
- h) Aprobar cualquier transacción que implique obligaciones de cualquier tipo (a excepción de préstamos, financiación y créditos, para lo cual se observará lo dispuesto en los literales g) y h) anteriores), así como la celebración de cualquier contrato cuyo valor sea superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes (en una sola transacción o en

una serie de transacciones relacionadas y realizadas en el mismo ejercicio social), excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;

- i) Aprobar cualquier gasto o inversión de la Sociedad, o el desarrollo de cualquier nuevo proyecto de la Sociedad, por una suma (teniendo en cuenta una sola transacción o una serie de transacciones conexas de la misma naturaleza y ejecutadas en el mismo ejercicio fiscal) superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- j) Aprobar la venta, adquisición, transferencia, gravamen o de otra manera, la enajenación de activos (distinto a inventario) por parte de la Sociedad, incluyendo la creación de cualquier Gravamen sobre activos, cuyo precio de mercado sea, en una sola transacción o en una serie de transacciones relacionadas de la misma naturaleza y realizadas en el mismo ejercicio social, mayor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- k) Aprobar el otorgamiento por parte de la Sociedad de cualquier garantía real o personal, excepto si esta se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- l) Implementar cualquier decisión de la Asamblea General de Accionistas relativa a cualquier plan de compensación o plan de opciones sobre Acciones, diferente del Plan de Emisión a Directivos;
- m) Aprobar la constitución de una compañía, adquisición o el Gravamen de cualquier participación en otras compañías, sociedades, asociaciones, uniones temporales y/o joint ventures, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- n) Revisar periódicamente el Plan de Negocios y el Presupuesto Anual, siempre que las condiciones del mercado y del entorno así lo requieran, así como tomar las medidas que correspondan a este respecto;
- o) Aprobar todas y cualesquier donaciones independientemente del monto de las mismas.
- p) Aprobar las políticas de la entidad en materia de administración de todos los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad y que son presentadas por el Comité de Riesgos, a partir del trabajo con el área de gestión de riesgos, en caso de que exista, u órgano equivalente o de las diferentes áreas de la entidad.
- q) Aprobar los reglamentos, manuales de procesos, procedimientos y funciones de las áreas pertenecientes a la entidad, así como sus respectivas actualizaciones.

- r) Aprobar el Código de Ética y de Buen Gobierno, el sistema de control interno, la estructura organizacional y tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- s) Aprobar el diseño y definir la periodicidad de los informes internos para los reportes de la gestión de los riesgos, especialmente los prioritarios que se van a presentar a las diferentes áreas de la entidad.
- t) Aprobar el marco general de indicadores de alerta temprana y los límites de exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.
- u) Aprobar las actuaciones en caso de sobrepasar o exceder los límites de exposición como mínimo frente a los riesgos prioritarios o cualquier excepción de las políticas, así como los planes de contingencia a adoptar en caso de presentarse escenarios extremos.
- v) Conocer los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso de que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos, presentado por el Comité de Riesgos u órgano equivalente.
- w) Garantizar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, teniendo en cuenta las características de cada riesgo y el tamaño y complejidad de la entidad.
- x) Realizar el nombramiento del Comité de Riesgos en caso de que la entidad decida establecerlo, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que le apliquen.
- y) Pronunciarse y hacer seguimiento sobre los informes periódicos que elabore el Comité de Riesgos u órgano equivalente y la Revisoría Fiscal, respecto a los niveles de riesgo asumidos por la entidad, las medidas correctivas aplicadas para que se cumplan los límites de riesgo previamente establecidos y las observaciones o recomendaciones adoptadas para el adecuado desarrollo de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgo.
- z) Designar la(s) instancia(s) responsable(s) del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de la exposición como mínimo a los riesgos prioritarios en los casos que aplique.
- aa) Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, diseñadas por la instancia responsable.
- bb) Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos promoviendo su continuo fortalecimiento y que la toma de

decisiones esté en función de la selección e implementación de las estrategias para el tratamiento y control de los diversos riesgos y de su comportamiento.

**PARÁGRAFO:** Para efectos de acreditación ante terceros de que una transacción de las mencionadas anteriormente se encuentra contemplada en el Presupuesto Anual, bastará con una certificación suscrita por el Representante Legal (principal o suplente si el principal estuviere ausente) y uno de los miembros de la Junta Directiva. Este mismo mecanismo de acreditación se utilizará respecto del Presupuesto Anual en los distintos usos dados a este término en los Estatutos de la compañía.

#### **4.2.4. Presidencia de Junta Directiva**

La Junta Directiva tendrá un Presidente que será elegido por la Junta Directiva, en cada una de sus reuniones. La Junta Directiva tendrá igualmente un secretario, que deberá ser designado y elegido por la Junta Directiva, para cada reunión.

### **4.3. REPRESENTANTES LEGALES**

#### **4.3.1. Facultades de los Representantes Legales**

La Sociedad tendrá un (1) Representante Legal principal, (quien ostentará a su vez el cargo de Gerente General de la Compañía) y un (1) Representante Legal Suplente, quienes serán nombrados, removidos y/o reemplazados, según aplique, por la Junta Directiva. La Administración y Representación Legal de la Sociedad estará a cargo de los Representantes Legales, quienes ejercerán las siguientes funciones:

- a) Representar a la Sociedad frente a los accionistas, ante terceros y ante toda suerte de autoridades administrativas o jurisdiccionales;
- b) Sujeto a las limitaciones establecidas en el Artículo 34 de los Estatutos de la compañía, ejecutar todos los actos y operaciones previstos en el objeto social, de conformidad con lo previsto en las leyes y los Estatutos de la compañía, y siempre que no sea competencia de la Junta Directiva en los términos del Artículo 26 mencionado anteriormente;
- c) Autorizar con su firma todos los documentos públicos o privados que deban otorgarse en desarrollo de las actividades sociales o en interés de la Sociedad;
- d) Presentar a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas el informe de gestión, el balance general de fin de ejercicio, el detalle del estado de resultados, un reporte detallado del progreso de los negocios de la Sociedad incluyendo toda la información requerida por ley. Igualmente, presentar información concerniente a los negocios sociales, reformas y adiciones que pueda considerar convenientes para el desarrollo del objeto social;

- e) Nombrar y remover a los empleados de la Sociedad, cuyo nombramiento o remoción no corresponda a la Junta Directiva o que no correspondan a nombramientos a cargo de los Accionistas según lo previsto en el Acuerdo de Accionistas;
- f) Tomar todas las medidas necesarias para preservar el capital de la Sociedad;
- g) Convocar a la Junta Directiva cuando lo juzgue conveniente o necesario, y hacer las convocatorias ordenadas por la ley o de la manera como se prevé en los Estatutos de la compañía;
- h) Cumplir las órdenes e instrucciones que le imparta la Junta Directiva;
- i) Cumplir y hacer cumplir todas las exigencias que la ley le impone para el desarrollo de la empresa social.

**Parágrafo Primero.** Los Representantes Legales no podrán aprobar las decisiones previstas en el Artículo 26 de los Estatutos de la compañía sin haberse aprobado las mismas de forma previa por la Junta Directiva.

**Parágrafo Segundo.** Sin perjuicio de lo previsto en el Artículo mencionado de los Estatutos, la realización y ejecución de los siguientes actos, requerirá de la firma conjunta de dos (2) Representantes Legales, por lo que, a pesar de que no requiera autorización de la Junta Directiva, no podrán ser autorizados de forma individual:

- a) La realización y/o ejecución de cualquier gasto o inversión de la Sociedad, o el desarrollo de cualquier nuevo proyecto de la Sociedad, por una suma (teniendo en cuenta una sola transacción o una serie de transacciones conexas de la misma naturaleza y ejecutadas en el mismo ejercicio fiscal) superior a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes pero inferior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- b) La venta, adquisición, transferencia, gravamen o de otra manera, la enajenación por parte de la Sociedad de activos (distintos a inventario), incluyendo la creación de cualquier Gravamen sobre activos, cuyo precio de mercado sea, en una sola transacción o en una serie de transacciones relacionadas de la misma naturaleza y realizadas en el mismo ejercicio social, mayor a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes pero inferior a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- c) El inicio o abandono de las actividades o líneas de negocio, la enajenación o arrendamiento de activos tangibles o intangibles de la Sociedad que implique una suma superiora trescientos

(300) salarios mínimos legales mensuales vigentes pero inferior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes para la Sociedad (excepto por productos que formen parte del inventario, si se realizan en el giro ordinario del negocio);

- d)** Cualquier cambio en el personal de la Sociedad, en un mismo trimestre, superior al cinco por ciento (5%) del número de empleados, salvo por cambios originados en renunciaciones de empleados y la contratación de personas con salarios y condiciones equivalentes para reemplazar a aquellos empleados que hayan renunciado;
- e)** La contratación o despido de cualquier empleado de la Sociedad que tenga un salario igual o superior al salario mínimo integral;
- f)** El inicio, conciliación o transacción de cualquier disputa que sea superior a la suma de treinta (30) salarios mínimos legales mensuales vigentes pero inferior a la suma de cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excluyendo procesos de cobro jurídico, si se realizan en el giro ordinario del negocio;
- g)** La terminación de contratos o compromisos que resulten en ingresos/gastos anuales iguales o superiores a cien (100) salarios mínimos legales mensuales vigentes;
- h)** La renuncia de derechos y la constitución de garantías personales o reales a favor de terceros;
- i)** La modificación de cualquier método contable, salvo por lo requerido por la ley aplicable;
- j)** Cambiar sustancialmente las condiciones de venta, límites de crédito a clientes y cualquier otro aspecto relativo a las prácticas habituales de comercialización y operación;
- k)** (1) Celebrar o modificar cualquier acuerdo que implique el pago de una indemnización o bonificación a un empleado o contratista, (2) aumentar o acelerar el pago u otorgamiento de compensaciones o beneficios pagaderos o que serán pagaderos en virtud de cualquier plan de beneficios, (3) establecer, adoptar, celebrar, modificar o terminar cualquier plan de beneficios, o (4) aumentar la compensación, bonificación u otros beneficios pagaderos a cualquier empleado o contratista, salvo que cualquiera dellos esté contemplado en el Presupuesto Anual;
- l)** Celebrar cualquier acuerdo de confidencialidad;
- m)** La venta, adquisición, transferencia, gravamen o de otra manera, la enajenación por parte de la Sociedad de activos, incluyendo la creación de cualquier gravamen, hipoteca, servidumbre, opción, licencia, derecho de paso, derecho de retención, garantía, carga, ejecución forzosa, opción, usufructo, cláusulas de restricción, derecho de preferencia u otros derechos y reclamaciones similares de cualquier tipo, así como cualquier limitación o restricción, parcial

o total, de origen contractual o legal, con respecto a la libre disposición o uso sobre activos, cuyo precio de mercado sea, en una sola transacción o en una serie de transacciones relacionadas de la misma naturaleza y realizadas en el mismo ejercicio social, hasta por doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;

- n) Cualquier modificación de las condiciones de trabajo del personal de la Sociedad o de su remuneración que implique una modificación del cinco (5%) o más de la remuneración total del respectivo empleado, así como el pago de indemnizaciones extraordinarias de cualquier tipo, salvo aquellas derivadas del cumplimiento de las leyes de orden público;
- o) La realización de cualquier acto relacionado con los asuntos mencionados en este Parágrafo Segundo, por cualquier Subsidiaria Bienestar (tal y como este término se define en el Acuerdo de Accionistas).

**Parágrafo Tercero.** Para la realización y ejecución de los siguientes actos, los Representantes Legales deberán contar con autorización previa por parte de la Junta Directiva:

- a) En calidad de prestatario, celebrar préstamos u otras operaciones financieras o de financiación de cualquier tipo, que implique una suma superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- b) El otorgamiento de créditos a cualquier persona, diferentes de los accionistas, sus Afiliadas y/o sus Partes Relacionadas, cuya aprobación le compete a la Asamblea General de Accionistas.
- c) La celebración y ejecución de transacciones, por parte de la Sociedad, que impliquen obligaciones de cualquier tipo (a excepción de préstamos, para lo cual se observará lo dispuesto en los literales a) y b) anteriores), así como la celebración de cualquier contrato cuyo valor anual sea superior a quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes (en una sola transacción o en una serie de transacciones relacionadas y realizadas en el mismo ejercicio social), excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- d) La realización y/o ejecución de cualquier gasto o inversión de la Sociedad, o el desarrollo de cualquier nuevo proyecto de la Sociedad, por una suma (teniendo en cuenta una sola transacción o una serie de transacciones conexas de la misma naturaleza y ejecutadas en el mismo ejercicio fiscal) superiora quinientos (500) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;

- e) La venta, adquisición, transferencia, o de otra manera, la enajenación por parte de la Sociedad de activos (distintos a inventario), incluyendo la creación de cualquier Gravamen sobre activos, cuyo precio de mercado sea, en una sola transacción o en una serie de transacciones relacionadas de la misma naturaleza y realizadas en el mismo ejercicio social, mayor a doscientos (200) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepto si la transacción se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;
- f) El otorgamiento por parte de la Sociedad de cualquier garantía real o personal, excepto si ésta se encuentra expresa y específicamente contemplada en el Presupuesto Anual;

## 5. COMITÉS OPERATIVOS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el desarrollo de las actividades empresariales, El Grupo Zentria tiene establecida la realización de Comités de apoyo a la gestión administrativa que operan como órganos consulta, de definición de acciones específicas y de seguimiento. En las unidades empresariales, por su parte, en cumplimiento del direccionamiento empresarial y de la normatividad vigente en materia de habilitación, se tienen establecidos una serie de comités que funcionan en igual sentido: como órganos consulta, de definición de acciones específicas y de seguimiento a las actividades asignadas. Entre ellos:

**5.1. COMITÉ DE GERENCIA:** Es el comité técnico asesor de la Gerencia General del Grupo Zentria, para la planeación, coordinación, ejecución y seguimiento de todas las actividades de la Institución, logrando un mayor compromiso de las diferentes dependencias que lo integran para alcanzar la satisfacción de los clientes. Comité que lidera la Gerencia General para hacer monitoreo, análisis y revisión de indicadores del Grupo Zentria

**5.2. COMITÉ DE RIESGOS:** Tiene como objetivo liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la entidad.

### **Funciones:**

- a) Evaluar y formular a la Junta Directiva o quien haga sus veces, las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se expone la entidad, para mitigar su impacto, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos. Asimismo, las actualizaciones a las que haya lugar.
- b) Velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del ciclo general de gestión de riesgos, incluyendo todas las etapas que se mencionaron en el punto anterior, para cada uno de los riesgos identificados.
- c) Evaluar y formular a la Junta Directiva o quien haga sus veces, los ajustes o modificaciones necesarios a las políticas de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos.
- d) Evaluar y proponer a la Junta Directiva o quien haga sus veces, el manual de procesos y procedimientos y sus actualizaciones, a través de los cuales se llevarán a la práctica las políticas aprobadas para la implementación de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos.

- e) Identificar las consecuencias potenciales que pueda generar la materialización de los diferentes riesgos sobre las operaciones que realiza la entidad.
- f) Evaluar los límites de exposición para cada uno de los riesgos identificados, y presentar a la Junta Directiva y al Representante Legal, las observaciones o recomendaciones que considere pertinentes, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos.
- g) Objetar la realización de aquellas operaciones que no cumplan con las políticas o límites de riesgo establecidas por la entidad o grupo empresarial oficialmente reconocido al cual esta pertenezca. Cabe resaltar que de acuerdo con las políticas que establezca la entidad, cada instancia podrá tener diferentes atribuciones para aprobar operaciones que incumplan las políticas establecidas inicialmente por la entidad y que violen los límites de exposición para cada uno de los riesgos identificados.
- h) Conocer y discutir los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos para informarlo a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano que haga sus veces.
- i) 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.
- j) Velar por el cumplimiento y mejoramiento progresivo de los procesos y estándares relacionados con la seguridad del paciente.
- k) Supervisar los procesos de atención al paciente, velar por una atención humanizada, y medir y evaluar indicadores de atención (seguimiento y análisis de quejas y reclamos, orientación al usuario, tiempos de espera, etc.).
- l) Informar a la Junta Directiva y al Representante Legal sobre los siguientes aspectos:
  - El comportamiento y los niveles de exposición de la entidad a cada uno de los riesgos (como mínimo los riesgos prioritarios), así como las operaciones objetadas. Los informes sobre la exposición de riesgo deben incluir un análisis de sensibilidad por escenarios y pruebas bajo condiciones extremas basadas en supuestos razonables (stress testing).
  - Las desviaciones con respecto a los límites de exposición de riesgo previamente establecidos, si se llegasen a presentar (posibles incumplimientos frente a los límites), operaciones poco convencionales o por fuera de las condiciones de mercado y las operaciones con vinculados.
  - Validar e informar a la Junta Directiva y al Representante Legal, el avance en los planes de acción y de mejoramiento, para la adopción de las medidas que se requieran frente a las deficiencias informadas, respecto a temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

**5.3. COMITÉ DE PROTECCIÓN RADIOLÓGICA:** Es el comité que da las directrices para la aplicación de la normatividad básica que orienta la protección radiológica del personal ocupacionalmente expuesto en las instalaciones del Grupo Zentria, sus colaboradores expuestos, pacientes y los miembros del público.

**5.4. COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL:** Es el comité encargado de velar por dar cumplimiento a lo que establece la ley 1010/2006 en términos de convivencia laboral y que tiene por objeto definir, prevenir, corregir y sancionar las diversas formas de agresión, maltrato, vejámenes, trato desconsiderado y ofensivo y en general, todo ultraje a la dignidad humana que se ejerce sobre quienes realizan sus actividades económicas en el contexto de una relación laboral privada o pública.

- 5.5. COMITÉ DE AMBIENTAL Y SOCIAL:** Es el Comité encargado de establecer e implementar acciones encaminadas a dirigir la gestión ambiental del Grupo Zentria en cada una de sus sedes, velar por el cumplimiento de la normatividad ambiental vigente, prevenir, minimizar y controlar la generación de cargas contaminantes, promover prácticas de operación más limpia y el uso racional de los recursos naturales, aumentar la eficiencia energética, implementar opciones para la reducción de emisiones de gases de efectos invernadero, proteger y conservar los ecosistemas y contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.
- 5.6. COMITÉ DE SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO (Servicio al cliente):** Es el Comité encargado de velar permanentemente por el mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido a nuestros clientes en aras de superar sus expectativas.
- 5.7. COMITÉ DE COMPRAS:** Es el Comité encargado de asesorar en la toma de decisiones relacionadas con la evaluación de estudios Jurídicos, técnicos y administrativos de las ofertas para la adjudicación, previo análisis de la programación de necesidades y con el concepto técnico de quien corresponda de acuerdo al bien o servicio a adquirir.
- 5.8. COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:** Es el Comité encargado de Coordinar y Asesorar a la Gerencia en el estudio y decisión de todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo en la Institución.
- 5.9. COMITÉ DE CARTERA:** Es el Comité encargado de analizar el comportamiento de la cartera de la Institución, los recaudos de cartera presente y visualizar el comportamiento de éste en el futuro.
- 5.10. COMITÉ DE AUDITORÍA MÉDICA:** Es el Comité encargado de garantizar los recursos económicos de la gestión, además de mejorar el recaudo de cartera disminuyendo el número de glosas de la institución.
- 5.11. COMITÉ DE SARLAFT:** Es el Comité encargado de plantear a las directivas los mecanismos para una adecuada implementación y supervisión del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Externa 009 de abril de 2016.
- 5.12. COMITÉ DE GESTIÓN HUMANA:** Es el comité encargado de coordinar las actividades dirigidas a promover el desarrollo integral de los colaboradores del Grupo Zentria y la humanización en la prestación de los Servicios de Salud.
- 5.13. COMITÉ DE CONTRATACIÓN:** Es el Comité encargado de analizar y aprobar las solicitudes de vinculación de profesionales de la salud, mediante contratos de prestación de servicios, para cada una de las sedes.

## **6. POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DEL GRUPO ZENTRIA**

El Código de Buen Gobierno se constituye en pilar del desarrollo gerencial y directivo del GRUPO ZENTRIA; así mismo, el presente Código es un instrumento de transparencia y confianza ente los diversos públicos y grupos de interés, por lo cual; para EL GRUPO ZENTRIA las relaciones se fundamentan en una gestión íntegra, eficiente con una adecuada administración de los recursos y asegurando la integralidad de la ética profesional.

## **7. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA**

EL GRUPO ZENTRIA, se encuentra comprometida con la integridad, integralidad y transparencia y la colaboración Interinstitucional en el desarrollo de la IPS y la prestación del servicio, fomentando y afianzando la cultura de integridad y ética al interior de la compañía, así como la administración del gobierno corporativo.

## **8. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO**

EL GRUPO ZENTRIA, se encuentra comprometida con el desarrollo profesional y personal de todos sus colaboradores, razón por la cual, se diseña un plan de capacitación dirigido a todo el personal según las necesidades de la Institución y del Personal.

## **9. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

EL GRUPO ZENTRIA, se encuentra comprometida con el adecuado manejo de la información, garantizando su confidencialidad y seguridad en los casos requeridos, mediante un sistema de información desarrollado al interior de la Organización en el cual participa también el cliente externo, permitiendo así, mantener canales de comunicación sólidos entre los clientes internos y externos.

Los empleados y asesores debemos hacer uso adecuado, prudente y reservado de la información, absteniéndonos de su tratamiento indebido, impertinente y no autorizado.

Los sistemas de tecnología se gestionan guardando las mejores prácticas de protección de los datos almacenados y garantizando la calidad de la información.

## **10. DEFINICIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

Serán considerados Grupos de interés o “Stakeholders” aquellos que se involucran en todos los ámbitos del Grupo Zentria y las personas sobre las cuales tiene influencia la institución. Se consideran Grupos de Interés entre otros: Los usuarios, asociaciones de usuarios, colaboradores, competidores, los contratistas, los benefactores, los grupos de apoyo, los organismos reguladores de control y vigilancia, la comunidad, los proveedores de bienes y servicios de la sociedad y la comunidad empresarial. La Gerencia, soportada por el Grupo Primario de Gerencia y con base en el Sistema de Gestión de la Calidad, asegura que los requisitos del cliente se determinen, se entiendan y se cumplan

para incrementar la satisfacción de éste, apoyándose en acciones de medición, planeación, seguimiento y mejora continua.

Para efectos de lo anterior, se entiende que el sistema de gestión de la calidad es un modelo de gestión que permite describir una estrategia de negocios con objetivos e indicadores de actuación incluyendo a todos los niveles de organización para tener un enfoque práctico en el desarrollo de procesos de gestión hacia la calidad y productividad.

El Grupo Zentria regula los mecanismos para la divulgación de información financiera y no financiera, y para el manejo de las relaciones con los diferentes grupos de interés que participan en ella.

Los grupos de interés se definirán a partir del reconocimiento de las personas naturales o jurídicas, sectores e instituciones con que mayor relación tenga la organización.

Cada una de estas relaciones cuenta con una filosofía y con lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgarles plenas garantías acerca del funcionamiento de la Sociedad y una adecuada protección de sus derechos.

## **10.1. MECANISMOS DE INFORMACIÓN**

El Grupo Zentria promoverá que la información que reciban sus accionistas y demás inversionistas sea completa, veraz y oportuna; para lo cual cuenta con los siguientes mecanismos de información

### **10.1.1. INFORMACIÓN SOBRE EL DESEMPEÑO**

Es presentada de conformidad con las disposiciones legales y con las normas de contabilidad establecidas. Entre otros se informa a los accionistas sobre:

- a) Los objetivos que la Administración se ha fijado para el ejercicio.
- b) Las oportunidades, riesgos y dificultades presentadas en las actividades de la Sociedad.
- c) La gestión de los principales áreas y operaciones de la Sociedad.
- d) Los hallazgos relevantes que conociere el Revisor Fiscal, los cuales debe incluir en el dictamen que rinda a los accionistas en la Asamblea General.
- e) Los procesos judiciales relevantes que se encuentren en trámite o hayan sido decididos durante el período.
- f) El balance de fin de ejercicio, junto con los informes y el proyecto de distribución de utilidades y demás detalles e informaciones especiales exigidas por la ley.
- g) El informe anual de Gobierno Corporativo, los informes estatutarios y legales sobre el funcionamiento y las principales actividades realizadas durante el ejercicio anual.
- h) La información actualizada sobre estados financieros, composición del portafolio, información de interés general para los accionistas.

### **10.1.2. INFORMACIÓN SOBRE LA ASAMBLEA**

El presente mecanismo se encuentra desarrollado en el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas y los Estatutos Sociales del Grupo Zentria.

### **10.1.3. INFORMACIÓN RELEVANTE**

El Grupo Zentria dará estricto cumplimiento a la obligación de informar los asuntos que considere relevantes o que, según la normatividad, se encuentre obligada a revelar, a través de los mecanismos de divulgación de información establecidos por la Sociedad.

### **10.1.4. PÁGINA WEB CORPORATIVA**

El Grupo Zentria destaca la vital importancia de su página web como medio idóneo a través de los cuales la organización revela información relevante a sus grupos de interés, interactuando de esta forma con sus grupos de interés y público en general.

## **10.2. OBJETIVOS PARA EL MANEJO DE LOS GRUPOS DE INTERÉS:**

- Reconocer y proteger los derechos de los Grupos de interés de índole legal y/o contractual.
- Fomentar la participación y cooperación para garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios y demás actores del sistema.
- Desarrollar mecanismos o acciones de mejora que involucren a los Grupos de Interés.

Las relaciones del Grupo Zentria con el gobierno y con las entidades gubernamentales y demás autoridades públicas, se manejarán siempre dentro del marco de la ley y bajo normas éticas.

## **11. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL**

EL GRUPO ZENTRIA utiliza los siguientes mecanismos para realizar seguimiento a sus principales procesos y a los responsables de éstos, a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, el mejoramiento continuo de la organización y la permanencia de ésta en el tiempo.

### **11.1. ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Es el máximo órgano social de la sociedad y como tal le corresponde ejercer el control de todas sus actividades y procesos, solicitar los informes que considere convenientes y tomar las medidas necesarias para garantizar una administración efectiva y transparente,

### **11.2. PLAN ESTRATÉGICO**

Es el documento que contiene los objetivos y estrategias y los indicadores de resultados, planteados en el marco de las perspectivas financiera, del cliente, de los procesos internos y del aprendizaje y crecimiento del personal.

### **11.3. GESTIÓN DE CALIDAD**

Para garantizar un servicio oportuno, confiable y seguro a los clientes y la ejecución de acciones preventivas, correctivas y de mejoramiento continuo que eliminen las causas de problemas reales y

potenciales, EL GRUPO ZENTRIA trabaja bajo los lineamientos establecidos por el Sistema de Garantía de Calidad en Salud del País.

La auditoría de calidad es un proceso sistemático, independiente y documentado de evaluación orientado a obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva, con el objeto de determinar el alcance del cumplimiento por parte de la organización de los requisitos legales, contractuales, normativos y específicamente los relacionados con el Decreto 1011 de 2007.

#### **11.4. EVALUACIÓN DEL SERVICIO Y EXPERIENCIA DEL USUARIO**

Este programa tiene como objetivo principal asegurar el servicio al usuario, fundamentado en el modelo de servicio, el mapa de procesos y la cadena de servicio que conforman el marco de atención de la compañía.

Periódicamente, EL GRUPO ZENTRIA realiza evaluaciones, por medio de encuestas de satisfacción, a los usuarios del servicio; estas evaluaciones permiten retroalimentar a los diferentes colaboradores de la Institución, a fin de garantizar que los servicios que presta cumplan con los estándares de calidad establecidos.

Así mismo, la Dirección de Servicio y Experiencia del Usuario gestiona las reclamaciones de los usuarios, aborda con las áreas encargadas el diseño e implementación de los planes de acción y monitorea que éstos se vean reflejados positivamente en la operación.

#### **11.5. REVISORÍA FISCAL**

La compañía cuenta con el asesoramiento de una sociedad jurídica debidamente nombrada por la Asamblea de accionistas en cumplimiento de lo dispuesto en el Código de Comercio, los Estatutos Sociales y demás normas que reglamentan sus funciones, la cual tiene la obligación de verificar que todas las actividades realizadas por los administradores y colaboradores de la sociedad estén ajustadas a lo dispuesto en la Ley, los Estatutos y las decisiones de la Asamblea y Junta Directiva y, por tanto, informar oportunamente por escrito sobre cualquier irregularidad. Del mismo modo, los accionistas pueden solicitar explicaciones por escrito a la Revisoría Fiscal sobre asuntos de su competencia, pero éstos no pueden suministrarlas en forma privada o particular al accionista, sino que deben referirse a ellas cuando redacte su informe a la Asamblea General. En el curso de los debates de la Asamblea cualquier accionista puede solicitar a la Revisoría Fiscal las explicaciones necesarias sobre los resultados económicos del ejercicio y la marcha de los negocios sociales, estando éste en obligación de contestarlas.

En las reuniones de Junta Directiva, cualquiera de sus miembros puede solicitar a la Revisoría Fiscal explicaciones sobre los estados financieros de la empresa, los que la Junta Directiva está en la obligación de presentar a la Asamblea, y por los cuales responde ante la misma. La firma de Revisoría Fiscal tiene la obligación de absolver un cuestionario escrito, siempre que éste haya sido aprobado por la Junta Directiva con la mayoría prevista en los Estatutos; de lo contrario, no sería un acto de la Junta sino un acto particular o individual de uno o más miembros de ésta, que no vincula a la Revisoría Fiscal.

## 12. SISTEMAS DE CONTROL

### 12.1. INSTANCIAS DE CONTROL INTERNO

#### 12.1.1. Auditoría Interna

La auditoría interna está basada en un enfoque de gestión por procesos, lo que implica hacer énfasis en los procesos relacionados con la cadena de valor de la Institución, identificándolos y evaluándolos. Teniendo en cuenta lo anterior, la Auditoría:

- a) Ayuda a identificar riesgos del negocio.
- b) Concentra la acción en los objetivos del negocio y en la percepción gerencial de los factores críticos de éxito.
- c) Orienta y guía en el establecimiento de políticas y sistemas de control apropiados para el manejo efectivo de los riesgos.
- d) Evalúa permanentemente el ambiente de control interno.
- e) Ejerce una función de evaluador independiente, vigilando el cumplimiento de las disposiciones internas y externas, y determina y previene el riesgo de fraude.
- f) Emite informes de las auditorías realizadas.
- g) Evalúa y formula a la Junta Directiva o quien haga sus veces, las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se expone la entidad, para mitigar su impacto, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos. Así mismo, las actualizaciones a las que haya lugar.
- h) Vela por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento del ciclo general de gestión de riesgos, incluyendo todas las etapas que se mencionaron en el punto anterior, para cada uno de los riesgos identificados.
- i) Evalúa y formula a la Junta Directiva o quien haga sus veces, los ajustes o modificaciones necesarios a las políticas de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos.
- j) Evalúa y propone a la Junta Directiva o quien haga sus veces, el manual de procesos y procedimientos y sus actualizaciones, a través de los cuales se llevarán a la práctica las políticas aprobadas para la implementación de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos.
- k) Identifica las consecuencias potenciales que pueda generar la materialización de los diferentes riesgos sobre las operaciones que realiza la entidad.
- l) Evalúa los límites de exposición para cada uno de los riesgos identificados, y presenta a la Junta Directiva y al Representante Legal, las observaciones o recomendaciones que considere pertinentes, presentadas y diseñadas por el área de gestión de riesgos.
- m) Objeta la realización de aquellas operaciones que no cumplan con las políticas o límites de riesgo establecidas por la entidad o grupo empresarial oficialmente reconocido al cual ésta pertenezca. Cabe resaltar que, de acuerdo con las políticas que establezca la entidad, cada instancia podrá tener diferentes atribuciones para aprobar operaciones que incumplan las políticas establecidas inicialmente por la entidad y que violen los límites de exposición para cada uno de los riesgos identificados.

- n) Conoce y discute los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos para informarlo a la Junta Directiva, Consejo de Administración u órgano que haga sus veces.
- o) Informa a la Junta Directiva y al Representante Legal sobre los siguientes aspectos:
  - El comportamiento y los niveles de exposición de la entidad a cada uno de los riesgos (como mínimo los riesgos prioritarios), así como las operaciones objetadas.
  - Los informes sobre la exposición de riesgo deben incluir un análisis de sensibilidad por escenarios y pruebas bajo condiciones extremas basadas en supuestos razonables (stress testing).
  - Las desviaciones con respecto a los límites de exposición de riesgo previamente establecidos, si se llegasen a presentar (posibles incumplimientos frente a los límites), operaciones poco convencionales o por fuera de las condiciones de mercado y las operaciones con vinculados.
- p) Valida e informa a la Junta Directiva y al Representante Legal, el avance en los planes de acción y de mejoramiento, para la adopción de las medidas que se requieran frente a las deficiencias informadas, respecto a temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

## **12.2. INSTANCIAS DE CONTROL EXTERNO**

### **12.2.1. Funciones de la Revisoría Fiscal**

Son funciones de la Revisoría Fiscal:

- a) Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los Estatutos, a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- b) Dar oportuna cuenta a la Asamblea General de Accionistas, a la Junta Directiva o al Gerente, según los casos y siempre por escrito, de las irregularidades en que se incurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negociaciones.
- c) Colaborar con las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o les sean solicitados.
- d) Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las Actas de las reuniones de la Asamblea de Accionistas y de la Junta Directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- e) Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de éstos y de los que ella tenga en custodia o a cualquier otro título.
- f) Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- g) Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe anexo correspondiente.

- h) Convocar a la Asamblea de Accionistas a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- i) Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o el estatuto y las que siendo compatibles con las anteriores le encomiende la Asamblea de Accionistas.

#### **12.2.2. Elección del Revisor Fiscal**

La Sociedad tendrá un Revisor Fiscal en los eventos en que por exigencia de la Ley 43 de 1990 o las normas que la modifiquen, reemplacen o adicionen, se tenga que proveer dicho cargo. El Revisor Fiscal tendrá un suplente que lo reemplazará en sus fallas absolutas o temporales. El Revisor Fiscal y su suplente serán elegidos por la Asamblea General de Accionistas, por períodos de un (1) año, podrán ser reelegidos por otro término igual o indefinidamente y podrán ser removidos en cualquier tiempo.

#### **12.2.3. Auditoría Externa de Gestión y Resultados**

Independientemente del control interno, todas las empresas de servicios de salud están regidos por una normatividad de estricto cumplimiento para la prestación del servicio. Estas auditorías son realizadas por la Secretaría de Salud correspondiente al Departamento o Distrito, y la Superintendencia de Servicios de Salud a Nivel Nacional.

### **13. . DIVULGACIÓN**

El Grupo Zentria se compromete con la implementación de mecanismos que garanticen la difusión y socialización permanente de las disposiciones del Código de Buen Gobierno a todos los grupos de interés de la compañía, a través de distintas herramientas pedagógicas tales como elementos multimedia de comunicación, redes sociales internas, formaciones virtuales y presenciales, entre otros.

### **14. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN**

La probación y actualización del del Código de Buen Gobierno le corresponden a la Junta Directiva del Grupo Zentria. Su vigencia iniciara partir de su divulgación.

### **15. CONTROL DE CAMBIOS.**

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
<b>VERSIÓN</b>	<b>FECHA</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO</b>
<b>02</b>	<b>03-03-2022</b>	<b>Se realizan cambios generales al documento.</b>