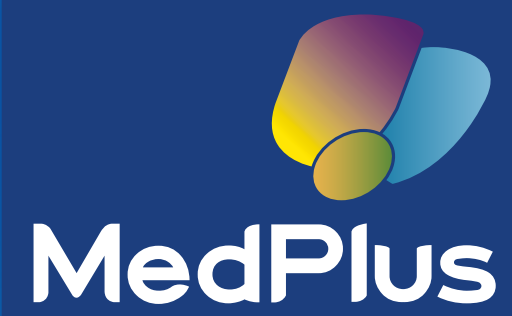




Ideas **frescas**
en salud

Código de Ética y Buen Gobierno

Tabla de contenidos

1. Objetivo

2. Alcance

3. Responsable

4. Definiciones

5. Desarrollo

5.1 Introducción

5.2 Marco legal

5.3 Generalidades de la empresa

5.3.1 ¿Qué es MedPlus?

5.3.2 Naturaleza jurídica

5.3.3 Objeto social

5.3.4 Historia

5.3.5 Direccionamiento estratégico

5.3.5.1 Misión

5.3.5.2 Visión

5.3.5.3. Valores

5.3.5.4 Estrategias Competitivas

5.3.5.5 Principio Éticos

5.3.5.6. Estructura Administrativa

5.3.6 Antecedentes

5.3.7 Actores de interés

5.3.8 Acciones

5.3.8.1 Afiliados

5.3.8.2 Colaboradores

5.3.8.3 Prestadores y proveedores

5.3.8.4 Accionistas

5.3.8.5 Competidores

5.3.8.6 Comunidad

5.3.8.7 Estado

5.3.9 Responsabilidad social empresarial

5.3.9.1 Los diez principios del pacto global

5.3.9.1.1 ¿Cómo lo hacemos?

5.3.10 Difusión y socialización

5.3.11 Mecanismos (esquemas de auto composición de conflictos)

5.3.12 Medición e indicadores

5.3.13 Adopción, vigencia y reforma del código

5. Bibliografía

6. Anexos y/o documentos relacionados

1. Objetivo

Definir los lineamientos éticos y de buen gobierno que la organización y sus grupos de interés deberán aplicar.

2. Alcance

Esta política inicia con las definiciones que determinan el código de ética y buen gobierno de la organización y termina con la adopción, vigencia y reforma del código de ética y buen gobierno de la organización. La política va dirigida a colaboradores, afiliados, proveedores, prestadores, accionistas, competidores y comunidad de la organización.

3. Responsable

Ejecutor: Colaboradores, afiliados, proveedores, prestadores y accionistas de MedPlus.

Verificador: Presidente ejecutivo

4. Definiciones

Código de buen gobierno: También denominado Código de Gobierno Corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con

el fin de generar confianza tanto en los clientes externos como internos.

Código de ética: También denominado Código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Ética pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

Principios éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

Valores: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

5. Desarrollo

5.1 Introducción

Para MedPlus, el gobierno corporativo y la conducta ética son un conjunto de principios, políticas, lineamientos y medidas de orientación encaminadas a crear, generar, fortalecer, fomentar y construir una cultura donde prevalezca la transparencia y ética empresarial.

Desde el 2007, MedPlus implementó su primer Código de Ética y Buen Gobierno y, a partir de entonces, viene ajustándolo con base en las mejores prácticas de la industria y el desarrollo mismo de la organización, buscando mejorar las relaciones y procesos con todos los actores de interés.

Es compromiso de todos sus destinatarios cumplir con lo establecido en el presente documento, el área de Responsabilidad Social será el responsable de difundirlo y hacer seguimiento a su cumplimiento.

Este documento es revisado y actualizado cada dos años (o cuando se presente algún evento dentro de la Compañía o fuera de ella que genere la necesidad de realizar ajustes), los cuales se realizarán sobre la base de la mejora continua. Para su revisión será necesaria la participación de los miembros de la alta dirección, colaboradores de la Compañía, y personas que sean representantes de cada uno de los actores de interés que este documento impacta.

Todos los colaboradores, sin importar su jerarquía dentro de la Compañía, deberán cumplir y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este documento.

5.2 Marco legal

- Circular instructiva No. 045 de 2007. Superintendencia Nacional de Salud: Códigos de Ética y Buen Gobierno.
- Ley 911 de 2004. “Por la cual se dictan disposiciones en materia de responsabilidad deontológica para el ejercicio de la profesión de Enfermería en Colombia; se establece el régimen disciplinario correspondiente y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 23 de 1981. “Por la cual se dictan normas en materia de ética médica”.
- Circular instructiva No. 045 de 2007. Superintendencia Nacional de Salud: Códigos de Ética y Buen Gobierno.
- Circular Externa 047 de 30 de noviembre de 2007. Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa 007 del 30 de junio de 2017. Superintendencia Nacional de Salud.

5.3 Generalidades de la empresa

5.3.1 ¿Qué es MedPlus?

MedPlus es una compañía especializada en la comercialización de planes voluntarios a nivel nacional. Garantizar un mejor servicio a sus afiliados, apoyado en centros médicos especializados en Medicina Prepagada, Contact

Center especializado en salud, Atención Médica Domiciliaria, amplia red con los mejores prestadores de salud a nivel nacional, entre muchos otros.

MedPlus con más de 28 años de experiencia, compuesto por unidades de negocios competitivas relacionadas con el aseguramiento en salud.

5.3.2 Naturaleza jurídica

Sociedad anónima

5.3.3 Objeto social

La realización de todas las actividades correspondientes a la implementación y manejo de sistemas y planes, bajo la forma de prepago, para que personas naturales o jurídicas, dedicadas profesionalmente a ello, lleven a cabo la prestación de asistencia médica y odontológica en todas las áreas de la salud humana, cobijando los servicios de: promoción de la salud y



prevención de la enfermedad, consulta externa general y especializada, medicina diagnóstica y terapéutica, hospitalización, urgencias, cirugía, exámenes diagnósticos y odontología, servicios de ambulancia prepagada; en beneficio de las personas nacionales o extranjeras que adquieran el servicio ofrecido por la sociedad. La sociedad también podrá efectuar la prestación directa de los servicios antes mencionados, en el país o el exterior.

5.3.4 Historia

El origen de MedPlus se remonta a la bonanza cafetera de finales de los años 80, cuando la Federación Nacional de Cafeteros de Colombia, buscando fidelizar y contribuir al bienestar de los cafeteros asociados, decidió proporcionarles la cobertura de servicios de salud.

De esta forma, a través de la unión de los esfuerzos de la FNC, la aseguradora Agrícola de Seguros y otros accionistas minoritarios, se constituyó la compañía denominada “CafeSalud Medicina Prepagada S.A.”, que el 19 de septiembre del 1991 abrió sus puertas para ofrecer servicios de salud a sus afiliados.

La importancia de los cafeteros se ve reflejada en la apertura de sucursales en ciudades como Medellín, Manizales, Armenia y Pereira.

Posteriormente, en 1993, el Gobierno Nacional

determinó modificar el Sistema Nacional de Salud mediante la Ley 100 por el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Cafesalud Medicina Prepagada, aprovechando su conocimiento y experticia en aseguramiento privado, decidió ampliar su portafolio de servicios para el beneficio de cultivadores, obreros y trabajadores de las haciendas y fincas cafeteras del país. Esto se logró a través de la conformación de unidades de negocio destinadas a ofrecer Planes Obligatorios de Salud para el régimen contributivo y subsidiado, y así, el 1 de diciembre del 1994, se registró ante la Cámara de Comercio de Bogotá Cafesalud EPS y Cafesalud ARS.

Durante los siguientes diez años, Cafesalud veló por ofrecer servicios de salud a más colombianos, proyectándose como una de las empresas líder en el sector, destacándose por la excelencia y calidad de sus servicios.

En el año 2002, bajo nuevos lineamientos estratégicos, la Federación Nacional de Cafeteros decidió concentrar y fortalecer sus esfuerzos en la naturaleza de sus funciones: la exportación de café. Así, inició con la venta de sus activos no relacionados con la actividad cafetera, entre ellos: Agrícola de Seguros, ACES, Bancafé, la Flota Mercante Grancolombiana, Concasa y Cafesalud, que en el 2003 fue adquirida por el Grupo Saludcoop en su parte de EPS, mientras que un

grupo de empresarios privados adquirió la operación de medicina prepagada.

Desde entonces, Cafesalud Medicina Prepagada trazó un sendero de crecimiento, consolidando su presencia directa en más de 15 regiones a nivel nacional, lo que la posicionó como una de las empresas líderes del sector.

En el 2011, después de un minucioso ejercicio de planeación estratégica, Cafesalud Medicina Prepagada, cambió su nombre y razón social a MedPlus, buscando proyectar una imagen renovada, moderna y mejorada. Junto con lo anterior, también se redefinieron algunos de los objetivos de MedPlus, con el fin de garantizar la construcción de una empresa más sólida y sostenible que se traduzca en seguridad y crecimiento para todos sus actores de interés.

En los últimos años, MedPlus ha logrado varios logros relacionados con su consolidación como un vehículo para el progreso del país y el desarrollo de bienestar y sostenibilidad para sus actores de interés, y así, en el año 2015 obtuvo el certificado de Responsabilidad Social otorgado por Corporación Fenalco Solidario, ser la primera empresa de Medicina Prepagada Carbono Neutro, adherirse al Mercado Voluntario de Carbono para apoyar proyectos contra el cambio climático y la protección ambiental, fomentar la equidad de

género y el empoderamiento de la mujer, y de la misma manera, adhirió al Global Compact de las Naciones Unidas, adoptando de dicha manera los principios universales de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción, y tomar acciones que permitan avanzar en los objetivos sociales.

5.3.5 Direccionamiento estratégico

5.3.5.1 Misión

MedPlus es una empresa que ofrece aseguramiento y servicios de salud de forma oportuna, confiable, cálida e innovadora, generando valor a sus afiliados, colaboradores, prestadores, proveedores y grupos de interés.

5.3.5.2 Visión

En el año 2022 MedPlus será orgullo colombiano, superando las expectativas de protección y seguridad en salud del mercado local, con una oferta de valor innovadora que cautive la lealtad de sus actores de interés; con un crecimiento sostenible, expansión internacional y sensibilidad social.

5.3.5.3 Valores

En el año 2022 MedPlus será orgullo colombiano, superando las expectativas de protección y seguridad en salud del mercado local, con una oferta de valor innovadora que cautive la lealtad de sus actores de interés; con un crecimiento sostenible, expansión internacional y sensibilidad social.

- ▶ **Innovación:** “Ser observadores de la realidad de nuestros afiliados y del entorno, idear constantemente posibles soluciones a las situaciones que se presentan, visualizarlas, probarlas y ser creativos para facilitar las necesidades de nuestros afiliados de forma que sean viables, deseables y factibles”.
- ▶ **Honestidad:** “Transparencia en nuestro actos”.
- ▶ **Responsabilidad:** “Responder por nuestros actos y sus consecuencias, y aprender sobre ellos”.
- ▶ **Trabajo en equipo:** “Juntos alcanzaremos más allá de nuestras metas”.
- ▶ **Excelencia:** “Cada día seremos mejores en lo que hacemos”.
- ▶ **Calidez:** “Hacemos las cosas para que nuestros afiliados se sientan como en casa”.
- ▶ **Respeto:** “Aceptar y comprender las diferencias de los demás”.
- ▶ **Actitud de servicio:** “Reconocer las necesidades de los demás, aceptarlas como importantes y válidas como las propias para darles solución”.

5.3.5.4 Estrategias competitivas

Crecimiento gracias a la innovación

Crecimiento gracias a la innovación: Desarrollar nuevos mercados y negocios basados en la

innovación, identificando oportunidades en el mercado; precisando sus necesidades y solucionarlas a través de Productos, Servicios, Procesos o Gestión Organizacional.

Organización centrada en el usuario: Desarrollar diferencia en servicio al usuario que sea difícil de imitar por la competencia y donde se fidelice realmente a los usuarios, conociéndolo para establecer una relación leal.

Excelencia en la gestión: Desarrollar un nuevo modelo de gestión basado en la adopción de mejores prácticas de gestión que guíe nuestra empresa hacia mayores niveles de excelencia.



5.3.5.5. Principios Éticos

Verdad: Da sentido al respeto entre los demás, y siempre debe estar por encima de todas las acciones y relaciones de MedPlus.

Seguridad: Debe ser un objetivo constante en nuestras acciones velando siempre por la protección de la integridad de las personas.

Cumplimiento: Siempre debemos cumplir con nuestros compromisos adquiridos y ser responsables y honestos para concluirlos.

Interés general: Este debe estar siempre encima de nuestro interés personal.

Rendición de cuentas: Los resultados y logros son tan importantes como los medios para alcanzarlos.

Puntualidad: Es una disciplina de estar a tiempo para cumplir nuestras obligaciones y es símbolo de respeto por los demás.

5.3.5.6 Estructura administrativa



5.3.6. Antecedentes

Este código es producto de un proceso de colaboración y cooperación entre distintos actores de interés de MedPlus, fruto del cual se consolidaron una serie de iniciativas que buscan hacer de MedPlus una entidad que genere valor a todos con los que se relaciona.

Aunque este es un documento legalmente obligatorio, no fue esta la razón para establecer las iniciativas aquí contenidas, motivándose en su lugar en el ánimo de construir una mejor vida para todas las personas que se relacionan con MedPlus.

Adicionalmente, para su construcción se tomaron como referencia prácticas de empresas referentes, acuerdos de entidades en el ámbito nacional e internacional, los principios del Pacto Global de las Naciones Unidas y la evaluación recurrente y continua de los procesos y personas de la organización.

5.3.7. Actores de interés

► **Estado:** Se debe considerar como un actor de interés, en tanto entidades como la Superintendencia Nacional de Salud ejercen continua vigilancia al accionar de la Compañía. En este sentido, nuestro compromiso con el Estado será respetar y apoyar a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas y colaborar en lo

que sea necesario para el estricto cumplimiento de las leyes.

- **Afiliados:** Los afiliados son la razón de existir de la entidad, en tanto es por ellos que se vela por el mejoramiento continuo de la organización para cumplir y sobrepasar sus expectativas. MedPlus hace un trabajo constante orientado a su bienestar y salud, y así mismo, se esmera en brindar un excelente servicio que responda de forma expedita y eficaz a sus requerimientos, para así ofrecer un servicio integrado cada vez mejor.
- **Colaboradores:** Los colaboradores son uno de los activos más importantes de MedPlus, y así, su compromiso y motivación son factores claves para el crecimiento y la sostenibilidad. Por eso, todos los colaboradores trabajamos día a día por crear un ambiente óptimo, responsable, equilibrado e igualitario, que garantice nuestra seguridad, salud y bienestar.
- **Prestadores:** Los médicos, las IPS, los laboratorios y demás entidades prestadoras de servicios de salud son un aliado estratégico y ocupan un lugar especial en nuestra cadena de valor, pues son ellos quienes tienen un contacto directo con los afiliados y los que velan y cuidan su salud, bienestar y satisfacción. MedPlus MP se compromete a

asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos para la prestación de sus servicios, así como la aplicación de políticas relacionadas con la seguridad, la transparencia, la ética y la equidad, siendo aliados en su crecimiento y el mejoramiento continuo de sus procesos para el bienestar de nuestros afiliados.

- **Proveedores:** Los proveedores son un actor importante para apalancar el crecimiento, sostenibilidad y competitividad. Para lograr un impacto positivo en los demás actores de interés, MedPlus MP y sus proveedores deben cooperar y colaborar para mejorar la gestión y cumplir con las iniciativas de este documento. Es por esto que la Compañía se compromete a exigirle a sus proveedores el cumplimiento de los principios éticos aquí establecidos, así como a aplicar una política de relaciones transparentes y equilibradas entre las partes, e implementar sistemas de gestión que permitan su mejora y crecimiento constante.
- **Accionistas:** Los accionistas aportan el capital para que la organización y la Compañía pueda financiar sus operaciones y crecimiento. Uno de los objetivos de la organización es generar valor y maximizar la inversión. Por esto, los principios éticos que aquí se señalan están relacionados con dichos objetivos, el respeto de

sus derechos legítimos y asegurar la entrega de información veraz y transparente sobre el estado de la Compañía.

- **Competidores:** Para MedPlus, la competencia es un actor importante que fomenta el mejoramiento de los productos, servicios y competitividad. Los afiliados y los colombianos en general, tienen derecho a seleccionar la oferta que mejor se ajuste a sus gustos y necesidades en el marco de una economía de libre mercado, incentivando a las empresas a generar valor en el sector salud. Por ello, nos comprometemos a actuar con transparencia y buena fe para garantizar la libre competencia, y así, fomentar la posibilidad que tienen los afiliados y los colombianos de escoger aquello que determinen, les genere mayor satisfacción y adherencia.



- **Sociedad:** Este grupo de interés está conformado por organizaciones no gubernamentales, comunidades, entidades financieras y opinión pública, con los cuales MedPlus buscará siempre tener la mejor relación y generar impactos positivos.
- **Comunidad:** En MedPlus sabemos que nuestra operación tiene un impacto en las comunidades de nuestro entorno y que su bienestar redunda en el efectivo accionar de nuestra Organización. En este sentido, nos comprometemos al desarrollo de proyectos de inversión social que impulsen su desarrollo, siempre enmarcados en los principios éticos aquí enunciados.

5.3.8. Acciones

Las acciones son todos aquellos compromisos éticos adquiridos por la compañía respecto de todos sus actores de interés y viceversa.

5.3.8.1 Afiliados

- a. Los afiliados deben tratar con respeto y dignidad a los colaboradores de la Compañía, prestadores, proveedores, afiliados y demás actores de interés.
- b. Los afiliados deben relacionarse con los demás actores de interés de forma lícita y ética.
- c. Los afiliados deben cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotaciones y

servicios tanto de MedPlus como de sus prestadores.

d. Los afiliados deben informar oportunamente hechos o acciones dolosas que puedan afectar a MedPlus.

e. Los afiliados deberán suministrar información oportuna, clara, veraz y completa de situaciones relacionadas con su estado de salud, y de los hechos que puedan causar su deterioro, teniendo en cuenta los tiempos que se tardan las IPS en brindar dicha información.

f. Los afiliados deberán abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley.

g. La Compañía debe establecer estándares adecuados de calidad para la prestación de sus servicios, acordes con el ramo en el que opera.

h. MedPlus debe hacer seguimiento constante a los niveles de satisfacción, las sugerencias y los reclamos de los clientes sobre la calidad del servicio. En caso de que se presente alguna anomalía, se deberán implementar las medidas correctivas que correspondan en el menor tiempo posible.

i. La Compañía debe crear espacios de comunicación y diálogo abiertos y transparentes con los afiliados, con los que se pueda dar respuesta efectiva a los reclamos y recibir sugerencias y felicitaciones.

j. MedPlus debe establecer procesos y

procedimientos que generen mejoras continuas para la prestación del servicio.

k. La Compañía debe resolver de manera expedita y efectiva todas las dudas que tengan los afiliados sobre el servicio, sus características, alcance y forma de acceder a ellos.

l. La Compañía debe cumplir con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de los datos de los actores de interés con los que se relacione, y, de manera especial, de aquellos de sus afiliados.

m. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los afiliados puedan tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.8.2. Colaboradores

a. La Compañía no tolerará ningún tipo de discriminación, independientemente del género, raza, nacionalidad, edad, religión, orientación sexual, discapacidad o cualquier otro motivo.

b. Todos los colaboradores trabajaremos en fortalecer las conductas que mejoren el ambiente laboral, por lo que no permitiremos el uso de lenguajes o conductas que inciten un ambiente laboral ofensivo o negativo.

c. Los colaboradores debemos conocer y cumplir todas las normas y reglamentos de seguridad previamente difundidos, identificando cualquier

debilidad o riesgo en nuestros protocolos de seguridad y sugerir las correspondientes mejoras, así como comunicar estos riesgos a nuestro jefe directo o persona responsable.

d. Todos los colaboradores debemos cumplir con los procesos y procedimientos de selección y contratación establecidos por MedPlus.

e. Debemos siempre expresar la verdad. Esto aplica respecto de la gestión que se adelante, los informes y documentos que con ocasión de ésta se elaboren y en las comunicaciones con afiliados, autoridades, proveedores y demás actores de interés, con especial cuidado respecto de la información que se brinde en virtud de acciones de mercadeo.

f. Los colaboradores debemos brindar y corroborar que toda información que se requiera por cualquier ente de control sea exacta, oportuna y refleje fielmente los hechos.

g. Los colaboradores debemos asegurarnos que toda comunicación y/o anuncio externo sobre la Compañía y sus productos y servicios sean revisados y aprobados por las áreas correspondientes.

h. Toda comunicación independiente de su canal o medio siempre debe reflejar los valores corporativos.

i. Nunca se desacreditará a los competidores de forma deshonesta o desleal. No se realizarán manifestaciones a clientes y afiliados que desacrediten injustamente a los competidores, sus productos y servicios.

j. Los colaboradores estaremos comprometidos con la protección de datos de los afiliados, clientes, prestadores, proveedores y accionistas.

k. Nos aseguraremos que MedPlus no sea utilizado para operaciones de lavado de activos o financiación del terrorismo, implementando y siguiendo para tales fines las instrucciones y recomendaciones del Sistema de Administración de Riesgo LA/FT.

l. Los colaboradores debemos evitar realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad, o en las que injustificada e inconsultamente busquen satisfacerse intereses propios o de terceros.

m. Los colaboradores debemos conocer y cumplir las políticas, normas y procedimientos internos establecidas y divulgadas a través de los canales establecidos para tales fines por MedPlus.

n. Los colaboradores debemos informar a nuestro jefe directo, al Outsourcing de Gestión Humana y a la Secretaría General cuando existan posibles conflictos de interés que puedan generar un impacto negativo y/o afectar la productividad de MedPlus MP.



o. Los colaboradores debemos procurar siempre el cuidado del medio ambiente, optimizando la utilización de los recursos naturales, reduciendo al mínimo nuestro impacto ambiental y contribuir a su conservación y mejoramiento dentro de la compañía.

p. Los colaboradores debemos informar por escrito a nuestro jefe directo, Presidente Ejecutivo y Gestión Humana Corporativa, los casos en los que exista parentesco de consanguineidad, afinidad o civil (cónyuges o compañeros permanentes y parientes dentro del tercer grado) con otros colaboradores, competidores o cualquier tercero relacionado con MedPlus.

q. Respetaremos, en todo momento, la dignidad de la persona humana, en concordancia con lo referido al respecto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

r. La Compañía se compromete a dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de contratación, remuneración y prestaciones sociales.

s. La Compañía buscará siempre promover desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, políticas que velen por la seguridad física, mental y social de los colaboradores, privilegiando siempre el autocuidado y la responsabilidad compartida.

t. La Compañía asegurará promover un desarrollo integral, por el cual se brinde a los colaboradores oportunidades de capacitación y desarrollo.

u. La Compañía propenderá por impulsar políticas laborales que fomenten el equilibrio adecuado entre trabajo, familia y ocio.

v. La Compañía se asegurará de consolidar e informar sobre la cultura de seguridad desarrollando la conciencia frente a los riesgos y promoviendo comportamientos responsables por parte de todos los colaboradores.

w. La Compañía respetará la libertad de asociación y negociación colectiva, y no propiciará ninguna forma de trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en el empleo, propendiendo por la inclusión laboral.

x. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo

de inquietud que los colaboradores puedan tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.8.3. Prestadores y Proveedores

a. La Compañía se comprometerá a dar cumplimiento a los procesos y procedimientos de selección y contratación establecidos, y exigir este cumplimiento a sus prestadores y proveedores, garantizando la igualdad de oportunidades entre todos los proveedores y prestadores y adoptar criterios objetivos y transparentes de selección, así como notificar a su jefe directo sobre regalos u obsequios corporativos recibidos.

b. Los colaboradores encargados de seleccionar prestadores y proveedores o relacionarse con este proceso, deberán informar por escrito cuando exista cualquier indicio de conflicto de interés, o se tenga cualquier tipo de afinidad.

c. La Compañía buscará siempre tener con los prestadores y proveedores relaciones de mutuo beneficio, transparentes y equilibradas, basadas en calidad, oportunidad, optimización de costos y eficiencia.

d. La Compañía se asegurará de brindar a los prestadores y proveedores la información necesaria para el correcto desarrollo de las relaciones con éstos, dentro del marco de las políticas implementadas para proteger la información confidencial, de tal manera que ésta

solo será empleada bajo criterios de corrección y necesidad, garantizando la privacidad de la Compañía, sus colaboradores y afiliados.

e. La Compañía divulgará correcta y oportunamente los diez principios del Pacto Global (ver sección Los Diez Principios del Pacto Global) a sus prestadores y proveedores, de tal manera que ellos puedan cumplirlos a cabalidad, siguiendo las políticas establecidas para tales fines por MedPlus.

f. MedPlus propenderá porque sus prestadores y proveedores paguen a sus trabajadores y colaboradores salarios, prestaciones y honorarios, en los casos en que ello corresponda, de acuerdo con las leyes aplicables.

g. Los prestadores y proveedores de MedPlus deberán implementar acciones orientadas a garantizar a sus trabajadores y colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable.

h. Los prestadores y proveedores deberán tener políticas y procedimientos que garanticen la protección de los datos de los colaboradores, afiliados y demás actores relacionados con MedPlus.

i. Los prestadores y proveedores deberán tener a sus trabajadores afiliados al sistema de seguridad social integral.

j. MedPlus compartirá con sus prestadores y proveedores, las políticas para cuidado del medio ambiente, de tal manera que optimicen los recursos

naturales, reduzcan al mínimo su impacto ambiental y contribuyan a su conservación y mejoramiento.

k. MedPlus deberá asegurar, por medio de diferentes herramientas y metodologías, la retroalimentación a sus prestadores y proveedores, para que ellos generen los mecanismos que fomenten su mejoramiento continuo, e identifiquen oportunidades para mejorar la gestión que permita integrar políticas de Responsabilidad Social Empresarial.

l. La Compañía debe asegurar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas aplicables y demás requisitos pertinentes a MedPlus MP por parte de los prestadores y proveedores.

m. La Compañía trabajará para que en lo posible elija como proveedores a pequeñas y medianas empresas como cooperativas, asociaciones u organizaciones con proyectos de generación de ingresos para grupos usualmente excluidos, como minorías o personas con discapacidades.

n. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los prestadores y proveedores puedan tener. (Ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.8.4 Accionistas

- a. La Organización debe asegurar que los accionistas velen por políticas de crecimiento con sostenibilidad y rentabilidad, con el espíritu de generar valor a MedPlus y sus demás actores de interés.
- b. La Compañía debe exigir y asegurarse que los accionistas eviten que la misma sea utilizada para operaciones de lavado de activos o financiación del terrorismo.
- c. La Compañía debe exigir a los accionistas el nombramiento como administradores y directivos a personas que sean capaces, integrales, éticas y estén preparadas para que realicen una gestión óptima en MedPlus.
- d. La Compañía debe asegurar que los accionistas ejerzan, de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Asambleas de Accionistas.
- e. MedPlus debe dar a los accionistas las herramientas por medio de las cuales ellos puedan exigir siempre la actuación ética de la Compañía, sustentada en este Código de Ética y Buen Gobierno.
- f. MedPlus debe crear las condiciones necesarias para que la participación de los accionistas en las decisiones se sustenten en información veraz, transparente y completa acerca del estado de la Compañía.
- g. La Compañía debe asegurarle a sus accionistas que puedan trabajar con el fin de salvaguardar e incrementar el valor de la misma, con el fin de

remunerar adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de su capital.

h. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los accionistas puedan tener. (Ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.8.5 Competidores

- a. MedPlus se compromete a no establecer acuerdos con competidores que afecten la calidad del servicio de los afiliados y clientes potenciales.
- b. MedPlus asegurará la no generación de acuerdos o vínculos con competidores para establecer precios, asignar o dividir mercados o clientes.
- c. La Compañía no establecerá acuerdos con los competidores para ejercer presión sobre nuestros prestadores y proveedores.
- d. MedPlus asegurará su correcto actuar con lealtad y transparencia con el fin de captar afiliados de la competencia.
- e. MedPlus nunca abusará de una eventual posible posición dominante en el mercado, que afecte la calidad de los servicios y productos o ejerza presión sobre nuestros prestadores proveedores con el fin de eliminar la competencia.
- f. MedPlus no recopilará información de competidores de forma que incumpla la ley, considerando lo siguiente:
- g. Solicitar información confidencial.



- h. La información de conocimiento público: como periódicos, informes públicos de entidades reguladoras, internet, entre otras, es válida para estudios de mercados.
- i. Informes y encuestas de empresas que realizan estudios sobre el sector y el mercado, son válidos para estudios de mercados.
- j. Información de seminarios, congresos, etc., son válidos para estudios de mercados.
- k. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los competidores puedan tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.8.6 Comunidad

- a. MedPlus se compromete a realizar sus actividades y prestación de servicios con protocolos y sistemas de producción limpios que garanticen menores impactos al medio ambiente y a la comunidad.
- b. La Compañía establecerá e implementará mecanismos que busquen minimizar los impactos y

riesgos operacionales de la misma que puedan ocasionar daños en el bienestar de la comunidad.

c. MedPlus procurará realizar contratación local para promover el desarrollo de nuestras comunidades.

d. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que la comunidad pueda tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”) Medplus MP apoyará a la Fundación Manos Pintadas de Azul por medio de su participación siempre que sea posible, en el programa Batas con Corazón, con el fin de aportar en la reducción de la tasa de mortalidad infantil, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, llevando servicios de salud a comunidades de niños colombianos con limitaciones en accesibilidad, oportunidad y calidad en servicios de salud.

5.3.8.7 Estado

a. MedPlus estará comprometida con el respeto y apoyo constante a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas.

b. MedPlus colaborará con las autoridades y entes de control en la correcta y oportuna aplicación de las normas establecidas, entregando la información que sea requerida para dicho fin.

c. MedPlus se compromete a pagar correcta y oportunamente los impuestos y demás gravámenes

económicos establecidos por la ley.

d. La Compañía buscará promover la concertación como mecanismo idóneo para la adopción de medidas y políticas enmarcadas en el bien común.

e. La Compañía se compromete a abstenerse de realizar actos comerciales con personas que se conozca o sospeche que se encuentren al margen de la ley.

f. MedPlus ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que las entidades del estado puedan tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos”).

5.3.9. Responsabilidad social y empresarial

a. Medio Ambiente

► MedPlus está comprometido con el medioambiente por eso busca optimizar los recursos naturales, reducir al mínimo el impacto ambiental y con su conservación y mejoramiento.

► MedPlus se compromete a reducir el consumo de papel.

► MedPlus se compromete a hacer un manejo adecuado de desechos.

► MedPlus se compromete a hacer un manejo óptimo de recursos no renovables.

► MedPlus retribuye por medio de programas el impacto negativo en el medio ambiente.

b. Social

► MedPlus participa, apoya y fomenta programas que busquen el mejoramiento de calidad de vida de comunidades vulnerables.

c. Derechos humanos

► MedPlus se compromete junto con sus prestadores y proveedores a respetar y promocionar los derechos humanos de sus colaboradores y comunidades de su área de influencia, promoviendo un entorno ético y sostenible.

5.3.9.1 Los diez principios del pacto global

Principio 1 “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente”.

Principio 2 “Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no sean cómplices de la vulneración de los derechos humanos”.

Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva

Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción

“Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

“Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación”.

“Las empresas deberán mantener el enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

“Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

“Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

“Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno”.

5.3.9.1.1 ¿Cómo lo hacemos?

A continuación se describe la manera en que los Diez Principios del Pacto Global son implementados al interior de MedPlus:

a. Derechos humanos: MedPlus se compromete con el respeto a los Derechos Humanos, para lo cual se

compromete con su protección dentro de su ámbito de influencia, y se asegurará de no ser cómplice de la vulneración de los mismos.

En este sentido, la Compañía garantiza que todos sus colaboradores, y en especial aquellos encargados del manejo del proceso de administración del recurso humano o quienes tienen relación permanente con los clientes y afiliados, están capacitados en la materia.

Por último, MedPlus garantiza por medio de los esquemas de autocomposición de conflicto que todos sus grupos de interés tienen un mecanismo que permita reportar cualquier anomalía en materia de Derechos Humanos, e igualmente un mecanismo que permita verificar el cumplimiento de los compromisos adquiridos, especialmente entre Proveedores y Colaboradores de la empresa.

b. Estándares laborales: MedPlus respeta la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva. En esta materia, la Compañía manifiesta a sus colaboradores su respeto por el libre derecho a la asociación y lo que ello representa, y por supuesto garantizar las mejores condiciones laborales para sus colaboradores.

La Compañía verifica que no se presenten situaciones como trabajo forzoso o realizado bajo coacción, a su interior y el de los proveedores que contrate, para lo cual se cuenta con diferentes



mecanismos de peticiones, quejas y reclamos con los que se dará la posibilidad a colaboradores, proveedores, clientes y afiliados de denunciar cualquier forma de trabajo forzoso.

Asimismo, MedPlus apoya la erradicación del trabajo infantil, y en este sentido, en las políticas de la empresa, está definida la prohibición de contratar a menores de edad según lo definido por la legislación nacional. Sobre este tema, la Compañía informa a sus proveedores, contratistas y terceros, sobre la abolición del trabajo infantil.

Por último, en materia de estándares laborales, MedPlus trabaja para que las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación tanto a su interior como en otras empresas, sus proveedores y prestadores no ocurran. Así pues, se hace seguimiento permanente con el fin de evitar posibles acciones de discriminación en materia de empleo y ocupación, y plantear acciones en caso de que se presenten. En este mismo sentido, la política salarial y de capacitación y desarrollo del personal de la Compañía, indica que cualquier

promoción o mejoramiento, se hará en función de las competencias y el desempeño individual, evitando cualquier tipo de discriminación.

b. Medio ambiente: MedPlus cuenta con un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente y su sostenibilidad. Para ello, se realizó una evaluación del impacto ambiental causado por la operación de la Compañía, para generar recomendaciones que permiten disminuir dicho impacto y generar campañas de prevención con las que se minimice el riesgo de incurrir en prácticas ambientales nocivas. Con el fin de fomentar iniciativas ecológicamente responsables, se promueven campañas sobre reciclaje, uso eficiente del agua y la energía, para desestimular el uso del vehículo y en general garantizar la gestión medioambiental a lo largo de toda la cadena de suministros. Estas campañas incluyen a todos los actores de interés de la Compañía.

MedPlus, una compañía comprometida con la protección del ecosistema y su sustentabilidad, tras identificar su huella de Carbono, decidió generar programas para mitigarla y compensarla. Por ello, realizó la compra voluntaria de 1.272 certificados de carbono. La negociación se dio a través de Bolsa Mercantil de Colombia (BMC), que actuó como agente de transacciones y registro, a fin de regular, controlar y verificar la transparencia de las operaciones.

d. Anticorrupción:

La corrupción se ha convertido, según el Banco Mundial, en una de las empresas más rentables del mundo, y es por ello que la Compañía se compromete a trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

Una de las formas de lograrlo es hacer una revisión sistemática y periódica de todos los procesos e identificar en que etapas se pueden dar mecanismos de corrupción o soborno, especialmente, en aquellas en donde se maneje dinero en efectivo y se tomen decisiones sobre compras o la celebración de contratos.

Por supuesto, la política de la Compañía enuncia la no aceptación de las prácticas de “corrupción o soborno” cualquiera sea su forma, y todos los colaboradores deberán conocerla y aplicarla.

5.3.10 Difusión y socialización

Las modificaciones al presente Código de Ética y Buen Gobierno se divulgarán a través de la página web, intranet y se remitirán al correo de todos los colaboradores y demás canales disponibles para este fin, labor que desarrolla el presidente ejecutivo y/o su suplente cada vez que así sea necesario.

5.3.11 Mecanismos (Esquemas de Autocomposición de Conflictos)

MedPlus MP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que el colaborador o actor de interés pueda tener.

a. Jefe directo: Para los colaboradores de la Compañía, el jefe directo es el primer mecanismo para dirigir cualquier solicitud. Este tiene la capacidad para solucionar o ayudar al colaborador, en caso de que no sea solucionado podrá dirigirse a los demás medios establecidos.

b. Gestión Humana: Es un equipo profesional de alto nivel y experiencia con actitud receptiva para proporcionarles apoyo y ayuda especializada a los colaboradores de MedPlus en cualquier tipo de requerimiento relacionado con temas de recursos humanos.

c. Comité de Convivencia: Es un ente que propende por la generación de mecanismo de prevención de posibles conductas de acoso laboral para los colaboradores, con criterios de confidencialidad y efectividad, es un ente conciliador en pro del mejoramiento del ambiente laboral. Los integrantes de este comité deberán promover un ambiente de convivencia laboral idóneo y fomentar relaciones positivas entre los colaboradores de la Compañía. Cualquier colaborador podrá acudir a este mecanismo mediante una notificación formal a alguno de los miembros del comité, comitedeconvivencia@medplus.com.co.

d. Te Escuchamos: este correo electrónico, teescuchamos@medplus.com.co, es un canal donde los colaboradores pueden expresar con tranquilidad cualquier tipo de preocupación o incomodidad que se presente en el desarrollo de sus actividades laborales.

e. Presidente ejecutivo cuenta con personal calificado para atender consultas y reclamos presentados por cualquier actor de interés de la entidad provee asesoría y lineamientos sobre las responsabilidades de los colaboradores, proveedores y prestadores.

f. Integración con el Cliente: De igual manera, esta área, de manera sólida y eficiente da solución a cualquier petición, queja, reclamo y/o sugerencia informada por el afiliado mediante canales presenciales en nuestras oficinas, página web o líneas de atención telefónicas a nivel nacional.

5.3.12. Medición e indicadores:

Para efectos de conocer y medir el clima ético al interior de MedPlus, se aplica una encuesta a los colaboradores una vez al año, la responsabilidad de ello recayó en la presidencia ejecutiva, quién consolidó todos los registros que vulneren este documento.

5.3.13. Adopción, vigencia y reforma del código

a. Vigencia: El presente Código se revisará por el Presidente Ejecutivo y/o su suplente ante la Junta Directiva de MedPlus para su aprobación, si se

aprueba por los miembros de junta se aprobará en Daruma por parte del Presidente Ejecutivo y/o su suplente y entrará en vigencia (fecha que aparecerá en el encabezado del documento), este documento hará parte integral del contrato de trabajo de todos sus colaboradores.

b. Revisión: El presente Código se revisará para posibles modificaciones y/o actualizaciones cada dos años.

c. Divulgación: El presente Código se divulgará a todos los colaboradores de MedPlus y grupos de interés.

d. Reforma: El presente Código podrá ser reformado por la Junta Directiva de MedPlus, caso en el cual las modificaciones serán puestas a consideración de todos los grupos de interés a través de los mecanismos de difusión, para efectos de observaciones, las cuales serán evaluadas por el señalado órgano de dirección para a su eventual aprobación definitiva.

e. Presentación de informes: Cada dos años se presentará a la Superintendencia Nacional de Salud un informe sobre la implementación del presente Código de Ética y Buen Gobierno, sus socializaciones o modificaciones si hubiese lugar. Este Código modifica y sustituye cualquier norma interna que le sea contraria.

6. Bibliografía

No aplica

7. Anexos y/o documentos relacionados

No aplica

Elaboró
Practicante Calidad en salud
Revisó
Yeimy Julieth Rodriguez Ropero Ricardo Barrero Medina Jose Dario Trigos Huertas J. Hernando Botero Duran
Aprobó
Ricardo Barrera Medina



**Ideas frescas
en salud**
