

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
CLÍNICA COLSANITAS S.A.**

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1122 de enero nueve (9) de 2007, en la Circular Instructiva No 45 de fecha primero (1) de agosto de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y de lo establecido en los estatutos sociales, la Junta Directiva de la CLÍNICA COLSANITAS S.A. ha estructurado y compilado las políticas, normas, sistemas y principios éticos que orientan las actividades propias del objeto social, respecto de su gobierno, conducta y manejo de información, bajo parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social. Para el efecto expide el presente Código:

CAPITULO I DISPOSICIONES

GENERALES

1.1. OBJETO

El presente Código de Buen Gobierno tiene como finalidad generar mayores niveles de confianza en el público, fortalecer una buena imagen en el sector y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, y de esta forma gestionar las relaciones con los diferentes grupos de interés, esto es, inversionistas, contratantes, pacientes, proveedores y profesionales de la salud.

La **CLÍNICA COLSANITAS S.A.** concibe las prácticas de Buen Gobierno como medidas adoptadas por la compañía, respecto de su gobierno, conducta e información, para que las actuaciones de los accionistas, órganos de control, administración y empleados, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial y el adecuado manejo de sus asuntos.

**1.2. PRESENTACIÓN DE LA
COMPAÑÍA**

La Clínica Colsanitas S.A. presta servicios de salud a Compañías de medicina prepagada, Empresas promotoras de Salud, Aseguradoras, y en general a las entidades vinculadas al sistema general de seguridad social, a través de convenios o alianzas estratégicas y a usuarios particulares, a través de una infraestructura propia especializada, ofreciendo los siguientes servicios:

- a. Urgencias
- b. Apoyo diagnóstico, clínico y terapéutico
- c. Hospitalización
- d. Cirugía
- e. Consulta Externa general y especializada

La Clínica cuenta con una red de establecimientos de salud a nivel

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

nacional, distribuidos en Clínicas, Centros de Atención Ambulatoria “Clinisanitas”, Laboratorios clínicos y Clínicas odontológicas, ubicados en la ciudad de Bogotá, Cali, Barranquilla, Bucaramanga, Medellín, Cartagena y Villavicencio, entre otras.

1.3. MISIÓN

La Misión expone el por qué de la existencia de la organización y el qué debe hacer.

Trabajamos por el bienestar de nuestros usuarios mediante la prestación de servicios integrales de salud con recurso humano, tecnológico y científico de alto nivel, con calidez y enfoque académico.

1.4. VISIÓN

Se refiere a lo que la empresa quiere crear. La imagen futura de la organización.

Ser reconocidos siempre por nuestro enfoque humano, científico, técnico y ético en la prestación de Servicios Integrales de Salud.

1.5. VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos de la **CLÍNICA COLSANITAS S.A.** interiorizados y aplicados, son el resultado de una cultura empresarial; estos se expresan en cada actividad que se desarrolla en el entorno de la entidad: accionistas, directivos, empleados, contratantes, usuarios, proveedores, estado, competencia y la sociedad en general.

1.5.1 JUSTICIA

Sinónimo de equilibrio en el buen obrar, para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Se entiende también como Equidad, convirtiendo las desigualdades en diferencias: “Las desigualdades sociales y económicas deben ordenarse de tal modo que sea razonable que generen ventajas para todos”.

1.5.2 RESPETO

Representado en el acatamiento y reconocimiento que tenemos por los derechos de los demás y en el cumplimiento de los propios deberes, con miras a un armónico convivir.

1.5.3 SOLIDARIDAD

Capacidad para sentir como uno de nosotros a quien está dentro de nuestra comunidad; sentido colectivo de colaboración y apoyo sin diferenciación alguna (asumir al otro como ser humano), teniendo en cuenta el valor de cada una de las

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

personas y de sus actos (constitución de interlocutores válidos). Es la capacidad de dar a los demás lo mejor de nosotros, con plena generosidad.

1.5.4 RESPONSABILIDAD

Actuar con diligencia y prudencia, tomando las previsiones necesarias para garantizar el éxito y minimizar las posibilidades de fracaso.

Es una forma de asumir los valores. Somos una entidad que asume las consecuencias de nuestros actos, garantizando la efectiva prestación y calidad de los servicios. No se agota en los principios sino que toma en cuenta las consecuencias de las decisiones. Es la cualidad que nos permite ser exactos, ágiles y oportunos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

1.5.5 VERDAD Y HONESTIDAD

Todos los actos de **CLÍNICA COLSANITAS S.A.**, y de sus empleados se rigen por la transparencia, siendo merecedores de confianza, para que la información que transmitimos sea cierta y de ella se derive la confianza suficiente que permita una excelente relación organizacional y con su entorno.

1.5.6 SENTIDO COMÚN

Capacidad de razonamiento que permite definir conductas claras y de complejidad acordes a las circunstancias. Es la aplicación pragmática de los conocimientos y principios.

La **CLÍNICA COLSANITAS S.A.** se caracteriza por hacer simple lo complejo. Facilita la agilidad en la solución de los problemas, se adapta

al cambio y maneja estructuras flexibles con resultados a corto y mediano plazo. Genera en el usuario la simplificación de los trámites.

**CAPITULO II PRINCIPALES
ÓRGANOS DE CONTROL Y
ADMINISTRACIÓN**

La Clínica cuenta con órganos de dirección y administración que le fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión social y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización de su objeto social.

**2.1 ASAMBLEA GENERAL
DE ACCIONISTAS**

El órgano superior de dirección de la sociedad es la Asamblea General de Accionistas que está conformada por los accionistas inscritos en el libro denominado "registro de acciones", reunidos con las formalidades legales y con el quórum prescrito en los estatutos, quienes intervienen

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

directamente en la toma de decisiones de la compañía¹.

2.1.1 CONVOCATORIA

Las convocatorias para las reuniones en que hayan de aprobarse los balances de fin de ejercicio, se harán cuando menos con quince días hábiles de anticipación y, en los demás casos con una antelación de ocho (8) días hábiles, mediante aviso que se publicará en un diario de circulación en el domicilio principal de la sociedad. En el acta de la reunión correspondiente se dejará constancia de la fecha y forma utilizada para convocar a los accionistas².

2.1.2 REUNIONES

Las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se rigen por

lo dispuesto en la ley y en los estatutos³.

2.1.3 ORDEN DEL DÍA

Sin perjuicio del derecho que asiste a los accionistas para presentar sus propuestas en las reuniones de Asamblea, en el orden del día establecido se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan unos con otros, dando al orden del día una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que será advertido cuando se de el caso.

2.1.4 QUÓRUM

Los accionistas tienen participación en las decisiones de la Asamblea y para el efecto tanto para las reuniones ordinarias como para las

reuniones extraordinarias y otras, constituye quórum deliberativo y decisorio, el establecido en la ley y en los estatutos³.

2.1.5 ACTAS

De todas las reuniones, deliberaciones y resoluciones de la Asamblea General, se dejará testimonio en un libro de "Actas" que serán firmadas por el presidente y el secretario de la respectiva sesión o, en su defecto, por el revisor fiscal. Este libro se encuentra registrado en la Cámara de Comercio y foliado por ella⁴.

2.1.6 FUNCIONES

Las funciones de la Asamblea General de Accionistas son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley⁵.

¹ Estatutos, Art. 23

² Est., Art. 27. Reformado mediante Escritura Pública 1888 del 16 de junio de 1993. ³ Est., Art. 26.

³ Est., Art. 23

⁴ Est., Art. 33

⁵ Est., Art. 29

2.2.1 COMPOSICIÓN

2.2 JUNTA DIRECTIVA

En la jerarquía de los órganos de la sociedad, la Junta Directiva ocupa el segundo lugar después de la Asamblea General de Accionistas. Es órgano administrativo y encargado de la dirección general de la gestión de los negocios de la entidad con sujeción a los criterios adoptados por la Asamblea.

La Junta Directiva actuará de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones, sus miembros evitarán incurrir en situaciones que precipiten conflictos de interés y se comprometen a manejar con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo.

La Junta Directiva está conformada por siete (7) miembros cada uno de los cuales tendrá un suplente personal, elegidos por la Asamblea General de Accionistas en sesiones ordinarias para periodos de un (1) año y reelegibles indefinidamente. Aún cuando hayan vencido sus periodos, los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes personales seguirán ocupando sus cargos hasta que la Asamblea haga una nueva elección⁶.

⁶ Est., Art. 34. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará de acuerdo con los lineamientos establecidos en los estatutos y en la ley, atendiendo los criterios de idoneidad, trayectoria profesional, formación académica, conocimientos, experiencia y liderazgo.

Para efectos de la elección de los miembros de la Junta Directiva se da aplicación a las normas relacionadas con elección de miembros independientes, en los términos y condiciones establecidos en la normativa que rige la materia.

Se pondrá a disposición de todo miembro de la Junta Directiva

nombrado por primera vez la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico de las actividades de la compañía y del sector en el que se desarrolla, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

2.2.2 REUNIONES

La Junta Directiva celebra sesiones en el sitio, en la fecha y en la hora que ella misma señale. Puede además ser convocada por el Presidente de la Sociedad, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que tengan la calidad de principales. La totalidad de sus

miembros principales podrán reunirse y deliberar válidamente en cualquier momento y en cualquier sitio. En todo caso se reunirá por lo menos una vez dentro de cada trimestre calendario⁷.

2.2.3 QUÓRUM

La Junta Directiva podrá deliberar válidamente con cuatro (4) de sus miembros y sus resoluciones y decisiones serán adoptadas con el voto favorable de la mayoría de los miembros asistentes a la reunión. De sus deliberaciones y decisiones se deja constancia en actas que se inscriben en un libro registrado y foliado en la Cámara de Comercio, las cuales son firmadas por quienes hayan actuado como presidente y secretario de la respectiva sesión⁸.

⁷ Est., Art. 37. Reformado mediante Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

⁸ Est., Art. 36. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

2.2.4 ACTAS

De las reuniones de la Junta Directiva se levantan actas en un libro especial, las cuales son autorizadas con la firma de quién preside la reunión y del secretario de la sociedad.

2.2.5 FUNCIONES

Las funciones de la Junta Directiva son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley⁹.

2.3 COMITÉ DE AUDITORÍA

La sociedad tendrá un Comité de Auditoría el cual se constituye como un órgano de apoyo a la gestión,

supervisión y mejoramiento del control interno.

El Comité está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva con sus respectivos suplentes, entre los cuales deberán estar los miembros de Junta Directiva que tengan la calidad de miembros independientes conforme a las disposiciones legales que rijan la materia. Los miembros del Comité serán elegidos por la misma Junta Directiva, para un periodo de un (1) año, sin perjuicio que los nombramientos sean revocados libremente por la Junta Directiva en cualquier tiempo¹⁰.

**2.3.1 PRESIDENTE DEL
COMITÉ DE AUDITORÍA**

El Presidente del Comité de Auditoría deberá ser un miembro independiente y será elegido por los miembros del Comité mediante el voto favorable de la mitad más uno de sus integrantes para un periodo de un (1) año¹¹.

2.3.2 REUNIONES

El Comité de Auditoría celebrará sesiones en el sitio, en la fecha y en la hora que el mismo señale. Podrá además ser convocado por el presidente del Comité, el presidente de la sociedad, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que tengan la calidad de principales. La totalidad de sus miembros principales podrán reunirse y deliberar válidamente en cualquier

⁹ Est. Art. 39.

¹⁰ Est. Art. 63. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

¹¹ Est. Art. 64. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

tiempo y en cualquier sitio. En todo caso se reunirá por lo menos cada tres (3) meses. En las reuniones del Comité deberá contarse con la presencia del Revisor Fiscal de la compañía, quién asistirá con derecho a voz y sin voto¹².

2.3.3 QUÓRUM

Las decisiones del Comité de Auditoría deben ser adoptadas con el voto favorable de la mitad más uno de sus miembros y deberán constar en actas suscritas por el Presidente del Comité y el secretario que se designe en la respectiva reunión¹³.

2.3.4 FUNCIONES

Son funciones del Comité de Auditoría: 1) Velar porque el control se ejerza en un ambiente de transparencia, independencia y se

disponga de los recursos necesarios para el efecto; 2) Vigilar la adopción de adecuadas prácticas de contabilidad y auditoría; 3) Conocer y decidir sobre los hallazgos y recomendaciones que efectúe el área de control interno de la compañía y, las entidades externas de control y velar porque se incorporen en un plan de mejoramiento las recomendaciones pertinentes; 4) Informar a la Junta Directiva sobre situaciones de riesgo que lo ameriten; 5) Velar porque la preparación, presentación y revelación de información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley; 6) Supervisar el cumplimiento de los programas de auditoría interna que se adopten; 7) Presentar propuestas sobre la contratación de expertos independientes, para revisar los casos específicos en los que el comité juzgue conveniente contar

con el concepto de un especialista; 8) Considerar los estados financieros previo a su presentación a la Junta Directiva y a la Asamblea de Accionistas; 9) Desempeñar las demás funciones que establezcan o deriven de las disposiciones legales en que se encuentre sujeta la sociedad¹⁴.

2.4 PRESIDENCIA

La sociedad tendrá un presidente con dos (2) suplentes y quienes tendrán las mismas funciones y facultades del primero. El presidente será elegido por la Junta Directiva para un periodo de dos (2) años, contados a partir de la fecha de su designación. No obstante podrá ser removido en cualquier momento por la Junta Directiva o la Asamblea General.

¹² Est. Art. 65. Reformado mediante Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

¹³ Est. Art. 66. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.
Escritura

¹⁴ Est. Art. 67. Reformado mediante Escritura Pública 1103 del 10 de abril de 2006.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

Los suplentes del presidente serán elegidos por la Junta Directiva por un periodo de dos (2) años y podrán ser reelegidos en cualquier momento por la Junta Directiva o por la Asamblea General. Aún cuando se haya vencido el término, el Presidente y sus suplentes seguirán ocupando sus cargos, hasta cuando se registre la nueva designación en la Cámara de Comercio¹⁵.

**2.4.1 REPRESENTACIÓN
LEGAL**

El presidente y sus suplentes son los representantes legales de la sociedad y tendrán a su cargo la inmediata dirección y administración de los negocios sociales¹⁶.

**2.4.2 REPRESENTANTES
LEGALES PARA ASUNTOS
JUDICIALES**

La sociedad podrá tener uno o más Representantes Legales para asuntos judiciales, elegidos por la Junta Directiva para periodos de un (1) año, pudiendo ser removidos en cualquier momento. Vencido el término continuarán ejerciendo sus funciones hasta tanto la Junta Directiva haga nueva elección. Los representantes legales para asuntos judiciales sólo actuarán en representación legal de la sociedad cuando por virtud de la ley sea necesaria la presencia del representante legal de la sociedad, con o sin apoderado, ante los despachos judiciales e instancias competentes dentro de cualquier proceso jurisdiccional,

administrativo o de otra naturaleza. Dichos representantes tendrán las facultades estatutarias de representación legal pero limitadas a los asuntos anteriormente relacionados, pudiendo actuar en todas las etapas y diligencias procesales en que, por ley, deba actuar el representante legal, como audiencias de conciliación, interrogatorios de parte, descargos

¹⁵ Est., Art. 40. Reformado mediante Escritura Pública 1168 del 10 de mayo de 1999.

¹⁶ Est., Art. 41. Reformado mediante Escritura Pública 1168 del 10 de mayo de 1999.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

y demás actuaciones judiciales y/o administrativas.

2.5 REVISORÍA FISCAL

La sociedad cuenta con un Revisor Fiscal, que será reemplazado en sus faltas absolutas o temporales por un suplente, elegido por la Asamblea General de Accionistas, para un periodo igual al de la Junta Directiva y que pueden ser reelegidos indefinidamente¹⁷.

2.5.1 REQUISITOS

El Revisor Fiscal deberá ser Contador Público, su escogencia se hará teniendo en cuenta la experiencia, el liderazgo, la honorabilidad, calidades morales, personales y profesionales.

2.5.2 RESPONSABILIDADES

El Revisor Fiscal desempeña las funciones que le señalen la ley y los estatutos sociales¹⁸.

2.5.3 CALIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El Revisor Fiscal no puede en caso alguno tener acciones de la sociedad, ni estar ligado por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, con alguno de los miembros de la Junta

Directiva, del cajero, del contador y del auditor y su cargo es incompatible con cualquier otro cargo o empleo en la sociedad¹⁹.

2.5.4 INDEPENDENCIA DEL REVISOR FISCAL

El Revisor Fiscal debe cumplir con las responsabilidades que le asigna la ley. Su gestión debe ser libre de todo conflicto de intereses que le reste independencia y ajena a cualquier tipo de subordinación respecto de los altos funcionarios.

2.6 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA Es obligación de la sociedad por estar sus títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, mantener permanentemente actualizada a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Bolsa de Valores de Colombia, remitiendo información de fin de ejercicio, información trimestral e información eventual.

¹⁷ Est., Art. 44.

¹⁸ Est., Art. 45.

¹⁹ Est., Art. 46

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

**2.7 SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE SALUD**

Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, en el marco que determina la ley, la inspección, vigilancia y control de las Instituciones Prestadoras de Salud.

**CAPITULO III ACCIONISTAS Y
ACCIONES DE LA SOCIEDAD**

3.1 ACCIONES

Las acciones de la clínica son de capital y nominativas y confieren igual derecho a todos los titulares. La forma y contenido de los títulos se acomodará a las prescripciones contenidas en el artículo cuatrocientos uno (401) del Código de Comercio²⁰.

²⁰ Est. Art. 12 y 13.

²¹ Est. Art. 29, literal j)

La compañía tiene las acciones ordinarias inscritas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios.

3.2 EMISIÓN DE ACCIONES

Corresponde a la Asamblea General de Accionistas autorizar la emisión de acciones de goce o de industria, la de acciones privilegiadas y la de acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto²¹.

La Junta Directiva por su parte, reglamenta la colocación de las acciones que la sociedad tenga en reserva y de las provenientes de cualquier aumento de capital²².

²² Est. Art. 39, literal g)

²³ Est. Art. 7.

**3.3 ACCIONES DE GOCE O
DE INDUSTRIA**

Podrán crearse acciones de goce o de industria para compensar las aportaciones de servicios, trabajo, conocimientos tecnológicos, secretos. Industriales o comerciales, asistencia técnica y en general, toda obligación de hacer a cargo del aportante²³.

**3.4 COLOCACIÓN DE
ACCIONES**

Las acciones en reserva y las provenientes de cualquier aumento de capital se colocarán conforme al reglamento que para el efecto elabore la Junta directiva, en el cual se reconocerá el derecho de preferencia a los accionistas conforme a la ley en proporción al número de acciones que posean al momento de la colocación²⁴.

²⁴ Est. Art. 10.

3.5 ENAJENACIÓN DE ACCIONES

Por encontrarse las acciones ordinarias de la compañía inscritas en el Registro Público de Valores, su negociación y transferencia debe efectuarse en los términos y con condiciones establecidos en la normativa que rige el mercado público de valores, esto es a través de la Bolsa de Valores de Colombia, salvo en aquellos casos en que por disposición legal se permita la negociación o transferencia directa por parte del accionistas.

Para que la enajenación o transferencia de las acciones produzca efecto respecto de la sociedad y de terceros, será necesaria su inscripción en el libro de registro de acciones.

²⁵ Est. Art. 15.

3.6 SUSTITUCIÓN DE TÍTULOS.

En los casos de robo o hurto de un título de acciones, la sociedad los sustituirá, entregándole un duplicado al propietario que aparezca inscrito en el Registro de Acciones, comprobando el hecho ante los administradores, y presentando copia auténtica de la denuncia penal correspondiente. Si se tratare de pérdida de un título, se expedirá un duplicado, previo otorgamiento de la garantía que al efecto exija la Junta Directiva, y si es deterioro, la expedición del duplicado requerirá la entrega para que la sociedad lo anule. La reposición del título se hará siempre a costa del interesado, y el nuevo título llevará la constancia de ser duplicado y hará referencia del número del que sustituye. Si apareciere el título original, el accionista devolverá a la sociedad

²⁶ Est. Art. 18.

el duplicado para que esta lo anule²⁵.

3.7 LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES

La sociedad llevará un libro denominado "Libro de registro de acciones", en el cual se inscribirán los nombres y apellidos de quienes sean dueños de ellas, con indicación de las que corresponden a cada persona. En dicho libro se anotarán las sucesivas transferencias, así como las comunicaciones judiciales sobre pleitos o embargos, los derechos de prenda, los de nuda propiedad, usufructos y demás derechos reales. La sociedad solo reconoce como propietarios de acciones a los que aparezcan inscritos en el libro de "registro de acciones" y por ello, por el número y en las condiciones que allí mismo estén indicados²⁶.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

**3.8 INSCRIPCIONES EN EL
LIBRO DE REGISTRO**

La sociedad no podrá negarse a hacer las inscripciones relacionadas con enajenaciones, traspasos, endosos, etc., en el libro de registro de acciones sino por orden de autoridad competente o cuando se trata de acciones para cuya negociación se requiera determinados requisitos o formalidades que no se han cumplido.

**CAPITULO IV RESOLUCIÓN DE
CONTROVERSIAS**

**4.1 MECANISMOS DE
RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.**

Para efectos de resolver las diferencias que ocurran entre los accionistas o los administradores y la Sociedad, así como aquellas que surjan entre accionistas o entre

éstos y los administradores, con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución, terminación o desarrollo del contrato social o durante la liquidación de la Sociedad, se podrá recurrir al tribunal de arbitramento previsto en los Estatutos, sin perjuicio de lo cual las partes podrán también emplear otros mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en la ley, tales como negociación, transacción, conciliación o amigable composición. No obstante lo anterior, para efectos de dirimir controversias ante un tribunal de arbitramento bajo la cláusula compromisoria pactada en los Estatutos, no será necesario que las partes acudan previamente a otro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la Ley.

**CAPITULO V TRANSPARENCIA
Y EQUIDAD**

**5.1 POLÍTICAS DE SELECCIÓN Y
REMUNERACIÓN GENERAL DE
PERSONAL.**

La CLÍNICA COLSANITAS S.A. tiene establecido un proceso de selección de personal a través de la Central de Desarrollo Humano con el fin de proveer personal idóneo a través de procesos de selección transparentes, ajustados a los perfiles y competencias de los diferentes cargos de la entidad, con el fin de contar con el mejor recurso humano.

La Sociedad da cumplimiento a la relación contractual relacionada con la contraprestación económica adquirida con los funcionarios, teniendo en cuenta las normas legales y políticas de la misma.

Teniendo en cuenta que el objetivo fundamental de la Clínica Colsanitas S.A. es brindar atención médica de excelente calidad a los

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

pacientes que consultan en la Institución, los profesionales médicos autorizados para hospitalizar y atender pacientes en la Clínica, deben comprometerse a observar una conducta personal y profesional sujeta a la Constitución y las leyes de la República de Colombia y a guiarse en su ejercicio profesional por principios éticos y científicos estrictos y por el Manual de Conducta establecido para el efecto por la Clínica.

5.2 CONFLICTOS ENTRE FUNCIONARIOS

Para dar solución a los conflictos que surjan entre la sociedad y sus empleados se llevarán a cabo los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de trabajo, en el contrato de trabajo y en la ley. En caso de ser necesario la sociedad podrá dar aplicación al procedimiento disciplinario

establecido en las normas vigentes.

5.3 SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

La Selección de proveedores en todos los negocios relacionados se hará de manera objetiva de acuerdo con los principios de la CLÍNICA COLSANITAS S.A., a través de su central de compras, teniendo en cuenta lo siguiente:

1. No se llevarán a cabo negocios con personas naturales o jurídicas cuyo comportamiento ético social y empresarial sea contrario a las leyes, ética y buenas costumbres o que se encuentren cuestionados legalmente.
2. La selección será objetiva de acuerdo con el ofrecimiento

más favorable a la Sociedad y a los fines que ella busca, sin tener consideraciones de afecto o de interés y en general cualquier clase de motivación subjetiva.

3. La sociedad deberá tener un registro de proveedores que podrá ser consultado para efectos de control de lavado de activos.
4. Se informa a los proveedores de servicios sobre los procesos y criterios considerados por la entidad para la revisión de facturas y garantizar el flujo adecuado de recursos dentro del marco legal y contractual.
5. Se incluyen en los contratos los mecanismos y razones por los cuales procede el ajuste en tiempo y valor de los contratos.

CAPITULO VI DE LOS USUARIOS

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

**6.1 DERECHOS DE LOS
USUARIOS**

1. A elegir libremente al médico y en general a los profesionales e instituciones de salud que le presten la atención requerida, según el sistema de salud al cual pertenezca.
2. A disfrutar de una comunicación plena y clara con el equipo de salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y al pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También a que el paciente, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
3. A recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre. De igual manera a no ser discriminado por su patología o información genética de que sea portador o a su inclusión en determinados grupos de usuarios de la sanidad.
4. Al manejo confidencial y secreto de la información de su historia clínica, la cual sólo puede ser conocida con su autorización.
5. A la prestación de los mejores servicios de salud disponibles entre los diversos niveles de complejidad durante todo el proceso de la enfermedad y a que se le respeten sus derechos en caso de una enfermedad irreversible.
6. A revisar y a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias y en casos de emergencia, a que los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios. Así mismo el derecho a presentar reclamaciones respecto al funcionamiento y la asistencia y el derecho a presentar sugerencias que promuevan la mejora en la presentación de los servicios.
7. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
8. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que éstas puedan implicar.

9. A que se le respete su voluntad de aceptar o renunciar a la donación de sus órganos para que estos sean transplantados a otros pacientes.
10. A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural, en la fase terminal de su enfermedad.

6.2 DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Responsabilizarse de la propia salud de una forma activa, practicando el auto cuidado.

De no hacerlo se puedan derivar riesgos y perjuicios para la salud de otras personas.

2. Identificarse verazmente y no ocultar voluntariamente información importante para su atención médica.
3. Usar correcta y racionalmente las instalaciones y servicios, conforme a las normas generales de utilización y a las establecidas por la institución de salud, con el fin de garantizar su conservación y funcionamiento para beneficio de todos los usuarios.
4. Cumplir con las normas sanitarias generales y con todas las indicaciones y/o prescripciones del equipo médico o de salud, relativas a su enfermedad para

garantizar un buen resultado del tratamiento.

5. Dejar constancia firmada en la historia clínica sobre la negativa a recibir el tratamiento indicado por el equipo medico o de salud, de igual manera firmar el consentimiento de los procedimientos que se requieran para el mismo.
6. 6. Firmar el documento de alta voluntaria cuando no se desee continuidad en la asistencia que se le presta.
7. Dejar constancia en la historia clínica del rechazo a la información cuando su deseo sea no recibirla.
8. Mantener el respeto debido a la dignidad personal y profesional de todo el personal que presta sus servicios a la institución.
9. Contribuir a la buena convivencia con los demás

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

usuarios de la institución y con sus familiares.

10. Respetar la dignidad de otros pacientes y sus familiares, al igual que su derecho de recibir una adecuada asistencia sanitaria.

6.3 CONCILIACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1122 de 2007, la Superintendencia Nacional de Salud podrá actuar como conciliadora, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre estos y los usuarios generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud²⁷.

²⁷ Ley 1122 de 2007 "por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de

CAPITULO VII DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

7.1 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

En el proceso de atención al usuario, la Clínica Colsanitas S.A. señala el camino lógico de la relación paciente - organización dentro de un proceso discreto de atención. Este camino está desarrollado mediante una serie de pasos subsecuentes y complementarios que integran, de manera coordinada, los diferentes servicios, personas y elementos clave de la atención frente al paciente y su familia.

Se propende por garantizar que se ofrezcan servicios de calidad dentro de un ambiente de trabajo seguro.

Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones"; Art. 38

La Clínica Colsanitas S.A. tiene definida la política respecto a los derechos de los usuarios, acorde con el direccionamiento estratégico, los cuales son difundidos y conocidos por todos; así mismo se conoce por todos el proceso de atención desde el ingreso hasta el egreso del paciente.

Coherente con el proceso de atención, existen subprocesos de: admisión para la atención inicial e información al paciente; registro para la atención, donde se captura la información de identificación y del paciente y familia y se brinda información inicial de la organización frente al proceso de atención y derechos o servicios cubiertos; evaluación inicial del ingreso donde se recoge la mayor cantidad posible de información acerca de las condiciones de ingreso, y se comunica acerca de las

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

características de la enfermedad, del tratamiento y sus posibles resultados. Con base en la información obtenida la entidad planea el cuidado y tratamiento del paciente, así como de su seguimiento, lo cual parte de la obtención del consentimiento informado, aceptación de participar o no en una investigación, se garantiza la privacidad y confidencialidad, asesoría farmacológica, valoración anestésica cuando es requerida y apoyo emocional y espiritual. Los resultados del tratamiento son asegurados mediante la atención por parte de un equipo interdisciplinario que brinda una buena información al paciente y su familia acerca de la enfermedad su evolución y cuidados posteriores.

En cuanto al proceso de gestión de la atención, se cuenta con procesos como: un sistema de información que asegura el registro de la

información y el mantenimiento de la historia clínica de manera integral, única y segura, identificando e informando a los profesionales involucrados la evolución y respuesta del paciente; el cuidado y tratamiento de acuerdo con estándares, guías y procedimientos aceptados; así mismo existe un proceso para el manejo de las quejas para su investigación, respuesta y mejoramiento. Se cuenta con un proceso y políticas de aislamiento de pacientes en los casos que sea necesario, en condiciones dignas y que aseguren su tratamiento. El tratamiento y los pacientes son evaluados permanentemente. El egreso del paciente es registrado de forma tal que indique los requerimientos futuros que permitan planear los cuidados del cliente en ese momento. El plan de egreso contiene información relacionada con cuidados, medicación, alimentación, uso de equipos médicos y rehabilitación si

se requiere. Así mismo, información completa del tratamiento y resultados a la aseguradora y a la entidad o médico que lo refirió. Este proceso de atención monitorea por medio de indicadores de desempeño, redundando esto en procesos de mejoramiento que son compartidos y seguidos permanentemente dentro de las unidades funcionales.

Para lograr este propósito dentro de la prestación del servicio, se tiene el apoyo de procesos administrativos gerenciales que son críticos dentro de Clínica Colsanitas S.A. Son ellos los que promueven:

- a. **Direccionamiento:** es el trabajo que se ha de realizar por parte de la organización frente a su proceso de planeación estratégica y el papel de los órganos de gobernabilidad de Clínica Colsanitas S.A.
- b. **Gerencia:** es el trabajo de las unidades funcionales y

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

organismos de gobernabilidad interna de Clínica Colsanitas S.A. frente a las diferentes áreas y funciones clave que debe desarrollar

permanentemente la institución.

- c. Recursos humanos: se enfoca en la gestión del recurso humano desde su planeación hasta su proceso de mejoramiento continuo.
- d. Sistema de información: se enfoca en la integración de todas las áreas asistenciales y administrativas frente a la información y su uso para las decisiones en cualquier nivel de la organización.
- e. Ambiente físico: incluye las decisiones y procesos que deben ser tenidos en cuenta en la organización para que la funcionalidad de la estructura colabore con el adecuado funcionamiento de los procesos asistenciales.

Todos los procesos que se desarrollen se orientan sobre uno común: es el Proceso de Mejoramiento Continuo.

7.2 MANUAL DE MANEJO DE HISTORIAS CLÍNICAS

El Manual de Manejo de Historias Clínicas se elaboró con el objetivo de hacer claridad sobre algunos de los aspectos jurídicos más relevantes en materia del manejo que debe darse a estos documentos, con especial énfasis en el tema de la reserva legal que ampara la información en ellas consignada, y que resulta aplicable tanto para las instituciones prestadoras de servicios de salud, como para las entidades que cumplen funciones de aseguramiento.

7.3 CONTROL DE LOS DISPOSITIVOS DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

La Clínica Colsanitas S.A. ha definido para los procesos donde son requeridos dispositivos o mecanismos de medición, las condiciones y requisitos para asegurar que se mantengan las características y la calidad de los servicios o productos generados.

Lo anterior se controla a partir de las disposiciones estipuladas en los Procesos de "INGENIERÍA, INFRAESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO", en cuanto al mantenimiento y calibración de equipos; "GESTIÓN TECNOLÓGICA" para el mantenimiento y administración de la información y de los equipos; "GESTIÓN DE TALENTO HUMANO" en donde se miden las competencias y perfil del personal, se

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

hace seguimiento al resultado de las capacitaciones;

“GESTIÓN TELEFÓNICA Y

VIRTUAL” con un sistema que permite medir la capacidad y tiempos de atención telefónica.

**7.4 SISTEMA DE GESTIÓN
DE LA CALIDAD**

A través del Sistema de gestión de la Calidad, la Clínica Colsanitas S.A., busca evitar, prevenir o resolver oportunamente situaciones que puedan afectar de manera negativa la atención en salud y a su vez busca mayores beneficios posibles para los pacientes, con los menores riesgos. La atención en salud que se brinda como un continuo clínico administrativo tiene como finalidad alcanzar resultados de la atención en salud ofrecida al paciente e introduce métodos estadísticos y herramientas gerenciales que reducen la utilización inadecuada de

los recursos, la duplicidad de procesos y el trabajo innecesario.

Para este Sistema la Clínica Colsanitas S.A. ha adoptado los requisitos estipulados por las diferentes entidades de vigilancia y control y el Ministerio de la protección social, como herramienta de apoyo en su gestión de la calidad.

**7.4.1 POLÍTICA DE
CALIDAD**

La Clínica Colsanitas S.A. tiene como política, el contribuir al bienestar de sus usuarios, mediante la gestión idónea de un sistema privado de Servicios Integrales de Salud y otros Servicios asociados al bienestar de los mismos.

El enfoque humano, científico, técnico y ético que las ha

caracterizado, seguirá marcando su desarrollo en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, de su personal, prestadores de servicios y proveedores.

**7.4.2 OBJETIVOS DE LA
CALIDAD**

Los siguientes Objetivos de la Calidad buscan mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad de Clínica Colsanitas S.A. para generar valor a los servicios ofrecidos a los Usuarios.

1. Garantizar la satisfacción en el servicio a nuestros pacientes, por medio de una evaluación permanente orientada hacia el mejoramiento continuo en términos de Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

2. Asegurar un equipo de profesionales de la salud acorde con la demanda de servicios, con alta calidad humana, científica y técnica, a través de una selección confiable y actualización permanente, para garantizar una excelente prestación de los servicios en salud.
3. Ofrecer una estructura administrativa, con recurso humano altamente calificado, recursos físicos y tecnológicos adecuados, para garantizar una atención eficiente, responsable y oportuna.
4. Contar con mecanismos de control y seguimiento en la prestación de los servicios integrales de salud, a través de los procesos de Auditoría y funcionamiento de los comités de especialidades, para garantizar que la calidad y

racionalidad de los servicios y recursos se cumpla de acuerdo con las políticas de la Institución.

5. Garantizar la seguridad del paciente, a través del sistema de registro, análisis y seguimiento de eventos reportables, presentados durante el ciclo de atención del paciente, con el objeto de establecer planes de mejoramiento continuo.
6. Fomentar la investigación como medio eficiente para la mejora continua de la calidad en la atención, mediante la potenciación de grupos de profesionales investigadores.
7. Garantizar la disponibilidad de sistemas de información ágiles y al alcance de todos, que permitan el registro,

obtención, análisis y difusión de información través de un sistema de retroalimentación eficiente.

8. Cumplir con las metas económicas de la Institución en beneficio de nuestros accionistas, colaboradores y profesionales de la salud.
9. Ofrecer programas enfocados a la promoción de la salud y prevención de la enfermedad a los usuarios y empleados de la institución, generando impacto en el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad

7.4.3 SEGUIMIENTO A LOS OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Los resultados del Sistema de Gestión de la Calidad son controlados en la revisión gerencial, que la Presidencia

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

de Clínica Colsanitas S.A. realiza semestralmente, identificando las variables que afectan la calidad en la prestación del servicio y determinando las recomendaciones a implementar para el mejoramiento continuo conforme a lo descrito en el procedimiento.

El Presidente de Clínica Colsanitas S.A. delega en cada responsable(s) de Unidad Funcional, la ejecución general de funcionamiento para la gestión de la calidad dentro de sus competencias de área, el establecimiento de los Indicadores de la Calidad que garanticen su contribución al logro de los Objetivos de la Calidad.

**7.4.4 DOCUMENTACIÓN
DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE LA CALIDAD**

La Clínica Colsanitas S.A. documenta sus procesos como guía, para el

actuar de todos los participantes en los mismos, permitiendo que estos se ajusten de acuerdo con sus necesidades. En la documentación de cada proceso se establece el responsable y el marco general del mismo, su interrelación con los clientes internos y externos, los indicadores, incluyendo los formatos que facilitan el uso estandarizado.

La documentación formal que en Clínica Colsanitas S.A. se usa como soporte, para sus procesos, es la que se encuentra publicada en la Intranet de la Organización – Intrasanitas, en el sitio “NORMAS Y PROCEDIMIENTOS”, administrado por la Central de Procedimientos la cual vela por el mejoramiento de los procesos y que, junto con los responsables de procesos, aprueba la publicación de la misma. En la página introductoria del sitio “NORMAS Y PROCEDIMIENTOS” se informa sobre el control,

actualización y estándares para documentar incluyendo, allí, el mecanismo para disponer de la documentación, en medio impreso, bajo “Copias Controladas (CC)”, en situaciones particulares cuando no se dispone de medios que permitan el acceso a la Intrasanitas.

La documentación externa emitida por entes gubernamentales, de certificación, acreditación y de vigilancia (Leyes, Decretos, Códigos, Normas) publicada por éstos, en sitios Web, boletines virtuales y demás publicaciones periódicas, son de uso de los procesos encargados de su aplicación y en su documentación se encuentran relacionados bajo el título “Marco Legal”.

**7.4.5 RESPONSABILIDAD Y
AUTORIDAD**

A través de toda la estructura organizacional y funcional de la

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

Clínica Colsanitas S.A. se encuentran establecidos, en su organigrama, los niveles de autoridad, y dirección; para cada una de las áreas que componen las unidades funcionales, se establece la responsabilidad del cargo que con autonomía lo administra y vela por su actualización y mejoramiento especificando, en los procedimientos, los roles y operatividad que compete llevar a cabo. En las funciones por cargo se consolida la actuación de cada funcionario.

El control de las competencias necesarias para cumplir los requisitos del cargo se encuentran definidos en el procedimiento [“SELECCIÓN Y VINCULACIÓN DEL PERSONAL”](#) administrados por la Central de Desarrollo Humano.

**CAPITULO VIII MECANISMOS
DE CONTROL Y SEGUIMIENTO**

**EN LA PRESTACIÓN DE
SERVICIOS**

**8.1 ACCIONES
AUDITORÍA**

8.1.1 AUTOCONTROL

El autocontrol se define como el conjunto de acciones que cada líder o jefe de área, realiza con el fin observar, evaluar o medir cada una de las actividades propias del servicio que ofrece. Aquí se encuentran contenidos los indicadores propios de cada servicio que para los Clinisanitas, los laboratorios y las clínicas odontológicas se reportan mensualmente a cada una de las Gerencias Nacionales de estas sedes; para las Clínicas, se encuentran registrados en el plan estratégico de estas áreas, presentado a la Dirección Científica.

8.1.2 AUDITORÍA INTERNA

DE La auditoría Interna se basa en las acciones de control que permanentemente se realizan desde los diferentes comités de gestión tanto médicos como administrativos relacionados, con los procesos seleccionados tales como:

- Comité de Epidemiología
- Comité de Infecciones
- Comité de Historias Clínicas
- Comité de Servicio
- Comité de la Calidad
- Comité de Farmacia y Terapéutica
- Comité de Auditoría Médica
- Comité de Eventos Adversos
- Comités Técnico Científicos
- Comité de Ética
- Comité de Evaluación Médica
- Comité de Banco de Sangre

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

Comités de las diferentes especialidades

Comité de Gerencia Comité de Cartera

Comité de Facturación

Comité de Glosas

Comité de Admisiones y

Archivo Clínico

Comité de Sistemas

De estas actividades, se generan informes que son suministrados a las Directivas de Clínica Colsanitas y los resultados se exponen en los diferentes comités con el fin de retroalimentar a las áreas y establecer las acciones pertinentes en cada comité. Cada uno de estos comités lleva a cabo un Acta y una tabla de compromisos en donde se registran las actividades de mejoramiento propuestas. En los comités siguientes se realiza seguimiento al cumplimiento de los pendientes y se monitorea el

resultado de las acciones implementadas.

8.2 PETICIONES Y QUEJAS

De acuerdo con la Norma y como herramienta de calidad, la Clínica tiene establecido un sistema de recepción, trámite, respuesta y acción de las quejas y peticiones que se presenten por los diferentes actores del sistema.

8.3 DEFENSORÍA DEL USUARIO

Con el fin de dar un adecuado y oportuno trámite a las comunicaciones, peticiones o inquietudes presentadas por los usuarios, la **CLÍNICA** cuenta con un área de Defensoría del Usuario, que permite conocer los diferentes procedimientos administrativos para solucionar o aclarar las

diferentes situaciones que se presenten.

Para esto, las solicitudes recibidas de los usuarios ya sea de forma escrita o por medios magnéticos o telefónicos, son registradas en un sistema de información que permite el registro, control y administración de las comunicaciones de las diferentes peticiones o inquietudes, asignando a cada solicitud un funcionario responsable de dar respuesta completa y oportuna al usuario.

En todo caso, se informa a los usuarios la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando considere que su petición o solicitud no es atendida en debida forma o cuando subsista la controversia.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

8.4 CANALES DE COMUNICACIÓN CON EL USUARIO DE LOS SERVICIOS

La Clínica Colsanitas S.A. cuenta con mecanismos que facilitan la comunicación con los usuarios externos de los servicios:

A través del **“Departamento de atención al usuario”**, el usuario conoce y tiene un acercamiento personalizado con Clínica Colsanitas S.A. Se le brinda apoyo a él y su familia durante su estancia.

A través de las diferentes campañas que solicitan las empresas a la **“Central de Llamadas”** (Fonosanitas), o directamente en los puntos de atención, el usuario establece comunicación directa y personalizada recibiendo la orientación al trámite requerido o la autorización de un servicio.

A través de la **“Defensoria del usuario”**, el usuario manifiesta sus inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones para que reciba la respuesta correspondiente.

A través de **“Correspondencia”** enviándole las comunicaciones relacionadas con los servicios o productos ofrecidos.

CAPITULO IX POLITICAS DE MANEJO DE LA INFORMACION

La Clínica Colsanitas S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, prestadores y accionistas entre otros. Por eso adoptó un manual de políticas y procedimientos de tratamiento de información personal, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el

almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información siendo de obligatorio y estricto cumplimiento para La Clínica Colsanitas S.A. en calidad de responsable, así como de todos los terceros que obran en nombre de la misma o que sin actuar en nombre de la misma tratan datos personales por disposición de ésta como encargados. Esas políticas así como el aviso de privacidad se pueden consultar en las páginas

web
<http://www.clinicacolsanitas.com/>

Los usuarios y prestadores titulares de la información pueden solicitar la actualización, rectificación y supresión de sus datos (siempre que no exista un mandato legal o contractual que faculte a La Clínica Colsanitas S.A. para continuar con el tratamiento directamente), en cualquier momento, siguiendo el procedimiento establecido en las políticas anteriormente mencionadas.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CLÍNICA COLSANITAS S.A.

Para cualquier duda, comentario, precisión, actualización y/o ejercicio de los derechos relacionados con habeas data, los usuarios se podrán contactar en Bogotá a los teléfonos 4871920 o fuera de Bogotá D.C. al número

018000919100 opción Defensoría del Usuario y los prestadores, enviando un correo electrónico a la dirección

<http://portal.colsanitas.com/portal/web/sanitas-internacional/ley-de-proteccion-de-datos-personales>.

El presente Código de Buen Gobierno entrará en vigor a los cinco (5) días hábiles siguientes a la aprobación por la Junta Directiva de la **CLÍNICA COLSANITAS S.A.**

Aprobado por la Junta Directiva realizada el cinco (05) de diciembre de dos mil trece (2013).

CAPITULO X VIGENCIA