ÍNDICE

PRESENTACIÓN....3

PREÁMBULO....4

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO....4

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO....4

3. GENERALIDADES INSTITUCIONALES (Medidas 1 A 7, 106)....4
- 3.1 Reseña Histórica....4
- 3.2 Quienes somos....5
- 3.3 Naturaleza....5
- 3.4 Objeto social....5

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA (Medidas 106)....5
- 4.1 Misión....5
- 4.2 Visión....5
- 4.3 Valores institucionales y promesa de valor....5
- 4.4 Filosofía institucional....6
- 4.5 Principios Cooperativos....6
- 4.6 Políticas estratégicas....7
- 4.7 Perspectivas estratégicas....7

5. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO (Medidas 17,18,56,88,106)....8
- 5.1 Órganos de Gobierno....8
- 5.2 Comités de apoyo....8
- 5.3 Estructura Administrativa y Operativa....9
- 5.4 Marco normativo y órganos de regulación, vigilancia y control....10
- 5.5 Componentes de Buen Gobierno....11

6. GRUPOS DE INTERÉS (Medida 89)....11
- 6.1 Clasificación de los Grupos de Interés:....11
- 6.2 Participación de los grupos de interés....12

7. COMPROMISO INSTITUCIONAL (Medida 106)....13
- 7.1 Con los Derechos Humanos....13
- 7.2 Con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial....13
- 7.3 Con la calidad de vida y el bienestar laboral....14
- 7.4 Con los Derechos y Deberes de los usuarios....14
- 7.5 Con la Innovación y Mejora Continua....14

8. POSTULADOS ÉTICOS (Medida 105)....14
- 8.1 Postulados generales del carácter ético en la Institución.....14

9. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA (Medida 105,107,108,109 y 110)....15
- 9.1 Código de Integridad....15
- 9.2 Lineamientos de conducta en los Órganos de Gobierno....15
- 9.3 Lineamientos de conducta en la Gestión de Atención Clínica....16
- 9.4 Lineamientos de conducta en la Gestión del Talento Humano....16
- 9.5 Lineamientos de conducta en la Gestión Administrativa....17
- 9.6 Lineamientos de Conducta en la Gestión Financiera....18
- 9.7 Lineamientos de Conducta en la Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo....18
- 9.8 Pautas de comportamiento especiales....19
- 9.9 Conflictos de Interés....19
- 9.10 Medidas para la declaración y solución de conflictos de intereses....22
- 9.11 Disposiciones especiales....22

10. GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO (Medidas 49 A 50, 59, 106, 111, A 114)....23

10.1 Política institucional frente a la gestión de riesgos 23
10.2 Compromiso en la prevención del lavado de activos y la corrupción 23
10.3 Medidas para la prevención de riesgos LA/FT/FPADM y COFS 24
10.7 Disposiciones para el Programa de Transparencia y Ética Empresarial -PTEE 24
10.8 Prácticas para la gestión de la información y protección de datos 25
10.9 Prácticas para la gestión de la propiedad intelectual y la producción del conocimiento 26

11. MECANISMOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y LA TRANSPARENCIA (Medida 51 A 55, 116) 26
11.1 Comité de Conducta y Transparencia 26
11.2 Canales de Denuncia 27
11.3 Protección al Denunciante 27
11.4 Gestión de reportes y denuncias 27

12. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN (Medidas 106) 28
12.1 Programas de Formación Continua 28
12.2 Mecanismos de evaluación 28
12.3 Difusión del Código 29

13. VIGILANCIA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO (Medidas 55) 29
13.1 Procedimiento y sanciones por incumplimiento 29

14. ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO 30
14.1 Revisión y Actualización del Código 30
14.2 Aprobación del Código 30

ANEXOS 31

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS 31
Derechos 31
Deberes 31

GLOSARIO DE TÉRMINOS 32

REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA 34

PRESENTACIÓN

El presente Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, actualizado mediante un ejercicio conjunto entre la Coordinación de Gestión del Riesgo y el Consejo de Administración, tiene como propósito establecer los principios, valores y lineamientos que orientan el comportamiento de los asociados, directivos y colaboradores de PROSALCO. En un entorno en el que la prestación de servicios de salud requiere no solo altos estándares técnicos, sino también un profundo compromiso ético y humano, este código se erige como una herramienta fundamental para consolidar una cultura organizacional basada en la responsabilidad, la transparencia y el respeto por la dignidad humana.

Nuestra cooperativa, conformada por profesionales de la salud comprometidos con el bienestar de las comunidades que atendemos, reconoce que su actuar individual y colectivo tiene un impacto directo en la vida de las personas. Por ello, asumimos el deber de actuar con integridad, justicia y equidad en cada uno de nuestros actos, promoviendo un ejercicio profesional que honre la confianza depositada por los usuarios y la sociedad en general.

Asimismo, este código busca fomentar prácticas de buen gobierno al interior de la institución, orientando la toma de decisiones hacia el cumplimiento de los fines sociales, el fortalecimiento de la participación democrática, la rendición de cuentas y el manejo eficiente y responsable de los recursos. La transparencia y la coherencia entre lo que decimos y hacemos constituyen pilares esenciales para garantizar la sostenibilidad y la legitimidad de nuestro modelo cooperativo.

Finalmente, este documento es una guía de autorregulación, pero también un compromiso colectivo. Su aplicación requiere la voluntad decidida de cada uno para construir relaciones basadas en la confianza mutua, la solidaridad, el trabajo colaborativo y el respeto por la diversidad. En este sentido, más que un conjunto de normas, este código representa una declaración ética que da sentido y dirección a nuestra misión como profesionales y como organización solidaria.

PREÁMBULO

1. OBJETIVO DEL CÓDIGO

El Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno de Prosalco tiene como finalidad definir los principios, valores éticos, lineamientos de conducta y políticas esenciales que rigen en la institución, a partir de un enfoque integral, coordinado y estructurado. Su propósito es impulsar la competitividad y generar confianza entre todos los grupos de interés, garantizando una gestión de la Cooperativa caracterizada por su transparencia, integridad y autonomía.

2. ÁMBITO DE APLICACIÓN DEL CÓDIGO

El presente Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno es de aplicación obligatoria para todos los asociados y colaboradores no asociados de Prosalco, en todos los niveles de la Institución, así como en sus relaciones con clientes externos y demás partes interesadas, en especial los usuarios, las entidades contratantes y los proveedores.

Los principios, valores y postulados establecidos en este código complementan las funciones y responsabilidades definidas en los contratos y procedimientos de Prosalco, y su cumplimiento es obligatorio para todos los miembros de la Cooperativa.

De esta manera, el Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno se consolida como una herramienta fundamental para la mejora continua y para garantizar la calidad en la prestación de los servicios de salud, mediante el fortalecimiento del talento humano y la atención centrada en el usuario.

3. GENERALIDADES INSTITUCIONALES

3.1 Reseña Histórica

El 23 de febrero de 1990, se expidió el decreto 468, como desarrollo de la ley 79 de 1988, que reglamentó las cooperativas de trabajo asociado, empresas asociativas sin ánimo de lucro, que vinculan el trabajo personal de sus asociados y sus aportes económicos para la producción de bienes, ejecución de obras o la prestación de servicios en forma autogestionaria. El 23 de diciembre de 1993, se promulgó la Ley 100 que instauró el Sistema de Salud Integral, bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, integralidad, unidad y participación, lo que significó un avance exponencial en la calidad, cobertura y disminución de los costos de los servicios de salud para los asegurados.

A comienzos de los años noventa, Donmatías, municipio agrícola y ganadero del Norte de Antioquia, vivía el auge de la industria de la confección que atraía a los habitantes de los municipios vecinos y de otros departamentos.

Con el apoyo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Donmatías, bajo el ideal de unir la prestación de servicios de salud a la comunidad con los valores de la solidaridad y la ayuda mutua, identificados con el modelo cooperativo, el 16 de marzo de 1994, 16 profesionales de la salud juntaron sus capacidades para aportar al bienestar de la comunidad, a través de la prestación de servicios de salud, en el marco de la recién promulgada ley 100, mediante la creación de la Cooperativa de Trabajo Asociado de Profesionales de la Salud de Donmatías, PROSALCO.

La Cooperativa se rige por la ley 79 de 1988, el decreto 4588 de 2006, la ley 1233 de 2008, los Estatutos, los Regímenes de Trabajo Asociado y Compensaciones, los reglamentos y las demás normas que le son aplicables.

3.2 Quienes somos

Prosalco es una cooperativa con visión de futuro, comprometida con un enfoque humanista en la prestación de servicios de salud seguros y confiables en beneficio de los usuarios, sus familias y la comunidad. Como IPS de atención primaria en salud con servicios complementarios, Prosalco evoluciona constantemente en la búsqueda de la excelencia.

Estamos comprometidos con un trato humanizado, digno y justo hacia nuestros colaboradores, la población atendida y el entorno, promoviendo la calidez, empatía y compromiso en el cuidado de la salud. Nuestros colaboradores destacan por su atención humanizada y la gestión segura y de calidad de la tecnología. Nuestro modelo de atención se basa en la gestión de los grupos de riesgo en salud, con altos estándares, seguimiento de indicadores y fortalecimiento del autocuidado, en línea con las rutas de atención integral.

Contamos con una red de sedes en diferentes municipios, permitiendo a los pacientes acceder a los servicios por portabilidad, facilitando la articulación con cualquier Red de Atención Integral en Salud.

3.3 Naturaleza

El Estatuto Cooperativo regula las relaciones entre las personas que suscribieron el Acuerdo Cooperativo para la creación y organización de una Cooperativa de Trabajo Asociado. Prosalco es una persona jurídica de derecho privado, sin ánimo de lucro, con un número de asociados y un patrimonio variables e ilimitados. Su razón social es Cooperativa de Trabajo Asociado de Profesionales de la Salud de Donmatías, identificada con la sigla Prosalco.

3.4 Objeto social

El objeto social de Prosalco es generar y mantener trabajo para sus asociados bajo un modelo autogestionario, basado en los principios de autonomía, autodeterminación y autogobierno. Para el cumplimiento de este propósito, la Cooperativa se enfocará en la prestación de servicios de salud.

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

4.1 Misión

Prestamos servicios de salud humanizados, seguros y con calidad para el bienestar de la comunidad.

4.2 Visión

Ser una institución sostenible, referente en la prestación de servicios de salud humanizados, integrales y seguros.

4.3 Valores institucionales y promesa de valor

La institución orienta su actuar bajo un conjunto de valores fundamentales que reflejan su compromiso con el bienestar integral de las personas y la comunidad. Estos valores, junto con nuestra promesa de valor, guían cada acción y decisión, garantizando una atención humanizada, segura y accesible, enmarcada en principios de calidad, respeto y responsabilidad social.

Valores

- **Compromiso:** Es la exigencia continua por crecer en todas las áreas de la vida: física, espiritual, laboral, económica, familiar, social y profesional. Implica poner nuestras habilidades al servicio de los demás a través de un acuerdo laboral, asumiendo con responsabilidad cada tarea.

- **Respeto:** Inicia con el autorrespeto y se extiende a la aceptación y valoración de las diferencias de los demás, siendo la base para una sana convivencia en sociedad.
- **Solidaridad:** Consiste en reconocer la interdependencia entre las personas y comunidades, promoviendo el apoyo mutuo, la gestión libre, y la conservación del patrimonio colectivo e identidad cultural.
- **Coherencia:** Se manifiesta en una conducta correcta y constante, alineada con principios familiares, sociales, empresariales y éticos. Es el equilibrio entre emoción y razón, reflejado en nuestras acciones, lenguaje y pensamiento.

Promesa de valor

Nuestra promesa de valor se fundamenta en 6 pilares fundamentales:

- Amplia red de puntos de atención
- Atención humanizada
- Gestión del riesgo
- Atención segura
- Oportunidad y accesibilidad en la atención
- Experiencia y solidez

4.4 Filosofía institucional

- **Filosofía interna:** Prosalco promueve el bienestar y desarrollo de su talento humano, priorizando su calidad de vida. Valora a su equipo como su recurso más importante, conformado por personas dinámicas, amables, proactivas y con un alto sentido de calidad humana, quienes trabajan motivadas por una profunda vocación de servicio.
- **Filosofía externa:** La actitud del equipo de Prosalco se distingue por su vocación de servicio, reflejada en un alto sentido de responsabilidad, una mentalidad positiva y calidez en el trato con los demás.
- **Filosofía cooperativa:** Fundamentada en los siete Principios Universales del Cooperativismo y los valores éticos de respeto, solidaridad, coherencia y compromiso, que guían el accionar de la organización.

4.5 Principios Cooperativos

En concordancia con los definidos en la Asamblea Mundial de 1995 en Manchester, Inglaterra.

- **Control democrático de los asociados:** Prosalco es una institución democrática controlada por sus asociados, quienes participan activamente en la definición de políticas y toma de decisiones. Los representantes elegidos son responsables ante los asociados por las decisiones clave de la Cooperativa. Cada asociado tiene igual derecho de voto bajo el principio de "un miembro, un voto".
- **Participación económica de los asociados:** Los asociados aportan equitativamente al capital de la Cooperativa y, de manera democrática, participan en su gestión. Una parte de este capital es de propiedad común de la Cooperativa.
- Si hay excedentes, se destinarán a la reserva de protección de aportes sociales, los fondos de educación y solidaridad, y el remanente quedará a disposición de la asamblea para su asignación a fondos de revalorización, amortización, educación, solidaridad u otros de beneficio común, o para su retorno a los asociados según su participación.
- **Autonomía e independencia:** La Cooperativa es una institución autónoma de ayuda mutua, controlada por sus asociados. En caso de obtener capital de fuentes externas o celebrar acuerdos con otras organizaciones, incluidos organismos estatales, se garantizará el control democrático por parte de los asociados y se preservará la autonomía de la Cooperativa.
- **Educación, formación e información:** La Cooperativa ofrece educación y capacitación a sus asociados, dirigentes, gerente y empleados, con el objetivo de contribuir de manera efectiva al desarrollo de esta. Además, informa al público en general, especialmente a los jóvenes y formadores de opinión, sobre la naturaleza y beneficios del cooperativismo.

- **Cooperación entre cooperativas:** La Cooperativa fortalece el movimiento cooperativo y sirve mejor a sus asociados trabajando en conjunto con estructuras locales, nacionales, regionales e internacionales. La Cooperativa es miembro de la Confederación de Cooperativas de Colombia (CONFECOOP).
- **Compromiso con la comunidad:** La Cooperativa contribuye al desarrollo sostenible de su comunidad a través de políticas establecidas y aceptadas por sus asociados.

4.6 Políticas estratégicas

Política del Sistema de Gestión Integral: Prosalco está comprometida con la prestación de servicios de salud seguros y humanizados, promoviendo la realización personal y profesional de sus integrantes, el bienestar de las personas y la generación de valor para los grupos de interés. Es una institución social y familiarmente responsable, dinámica, flexible y rentable, que cumple con la normatividad legal y enfrenta los cambios en la seguridad social de manera competitiva.

Esta política institucional asegura la sustentabilidad de los procesos y servicios, garantizando la sostenibilidad de la Cooperativa. Actúa como marco orientador para las ejecuciones asistenciales y de apoyo, y establece las bases para las directrices y políticas tácticas y operativas.

1. Política de Transformación Cultural.
2. Política de Responsabilidad Social Empresarial
3. Política de Calidad y Mejoramiento Continuo.
4. Política de Gestión del Riesgo.
5. Política de Promoción de la Salud y Prevención de la Enfermedad.
6. Política de Seguridad del Paciente.
7. Política de Salud y Seguridad en el Trabajo.
8. Política de Prestación de Servicios Centrada en el Usuario y su Familia.
9. Política de Humanización de la Atención.
10. Política de Gestión de la Tecnología.
11. Política para el Manejo de Conflictos.
12. Política de Manejo de la Información y Protección de Datos Personales.
13. Política de Participación Proactiva en la Gestión de los Servicios.
14. Política de Bienestar Social y Conciliación

Estas políticas están a disposición de las partes interesadas y pueden ser consultadas a través del sistema de gestión institucional o mediante solicitud formal.

4.7 Perspectivas estratégicas

- **Financiera**
  Eje: Gestión del riesgo. Crear valor garantizando la sostenibilidad de la cooperativa
- **Experiencias Memorables**
  Ejes: Atención centrada en paciente y su familia, Humanización de la atención. Crear experiencias memorables para nuestros clientes y usuarios, lo que no solo asegura su satisfacción, sino que también genera un impacto positivo en otras partes interesadas, contribuyendo al desarrollo y la promoción de la organización en el mercado.
- **Excelencia en los Procesos**
  Ejes: Seguridad del paciente, Mejora continua y Gestión de la tecnología. Implementar procesos con altos estándares de calidad en el marco de un modelo de atención basado en la gestión de los riesgos.
- **Aprendizaje, Innovación Y Desarrollo Institucional**
  Eje: Transformación cultural. Gestionar la prestación de nuestros servicios con el mejor talento humano, la innovación en los procesos y el constante desarrollo institucional.
- **Responsabilidad Social Institucional**
  Eje: Responsabilidad social. Contribuir al impacto social, económico y ambiental mejorando los procesos organizacionales en los diferentes grupos de interés.

5. BUEN GOBIERNO CORPORATIVO

El Buen Gobierno Corporativo puede entenderse como la articulación de voluntades, principios, obligaciones, políticas y buenas prácticas que respaldan las operaciones, actuaciones y decisiones empresariales, y regulan la interacción entre los órganos de dirección y administración y las partes interesadas. Su propósito es generar transparencia, equidad, eficiencia y confianza, sirviendo como base estratégica para la institución y estableciendo fundamentos sólidos para un futuro sostenible y resiliente.

En PROSALCO, esta concepción se materializa a través del papel fundamental que desempeñan sus órganos de dirección en la conducción institucional, garantizando una gestión alineada con los principios de Gobierno Corporativo.

5.1 Órganos de Gobierno

De acuerdo con el objeto social de la Cooperativa, los asociados son propietarios de la institución y desempeñan funciones tanto en áreas asistenciales como administrativas, actuando como gestores del desarrollo corporativo. En este sentido, un asociado que brinda sus servicios como profesional de la salud, en cumplimiento de su responsabilidad económica, posee el derecho y el deber de participar en los procesos de elección y ser elegido representante en cualquiera de los órganos de gobierno institucional. Los órganos están estructurados así:

- **La Asamblea General:** Es el órgano máximo de administración de la Cooperativa, conformado por la reunión de todos los asociados hábiles debidamente convocados. Sus decisiones son de carácter obligatorio para todos los asociados, siempre que se adopten conforme a la ley, los Estatutos y los reglamentos específicos.
- **Consejo de Administración:** Es el órgano de administración permanente de la Cooperativa, encargado de establecer los programas de gestión social y definir los planes y normativas para su ejecución, en cumplimiento de las políticas y directrices impartidas por la Asamblea General. Está conformado por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, quienes son elegidos por la Asamblea para un periodo de dos (2) años, con posibilidad de reelección o remoción según lo determine este mismo organismo.
- **Junta de Vigilancia:** Es responsable de realizar el seguimiento y la evaluación de la gestión social de la cooperativa, siendo una de sus funciones principales. Está conformada por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, quienes son elegidos por la Asamblea General para un periodo de dos (2) años.
- **Gerencia:** Es el órgano permanente encargado de ejecutar las decisiones adoptadas por la Asamblea General y el Consejo de Administración. Además, actúa como representante legal de la cooperativa. La persona designada para este cargo es nombrada por el Consejo de Administración por un término indefinido, sin perjuicio de su posibilidad de ser removida libremente en cualquier momento por dicho organismo.

Para el cumplimiento de sus responsabilidades y la obtención de los impactos correspondientes dentro de la cadena de valor para las partes interesadas, la Gerencia cuenta con un equipo ejecutivo compuesto por cinco (5) líderes de dependencias clave: Gestión Clínica, Gestión Humana, Gestión Administrativa, Gestión Financiera, Gestión de Calidad.

Asimismo, está respaldada por la Coordinación de Gestión de Riesgos Institucionales, quien también funge como Oficial de Cumplimiento.

5.2 Comités de apoyo

- **Comité de Apelaciones:** Es el encargado de resolver las apelaciones interpuestas por los asociados en relación con sanciones disciplinarias impuestas por el Consejo de Administración o la Gerencia. Este comité será elegido por la Asamblea General por un período de un (1) año y estará conformado por tres (3) miembros principales con sus respectivos suplentes. Además, los miembros del Comité de Apelaciones no

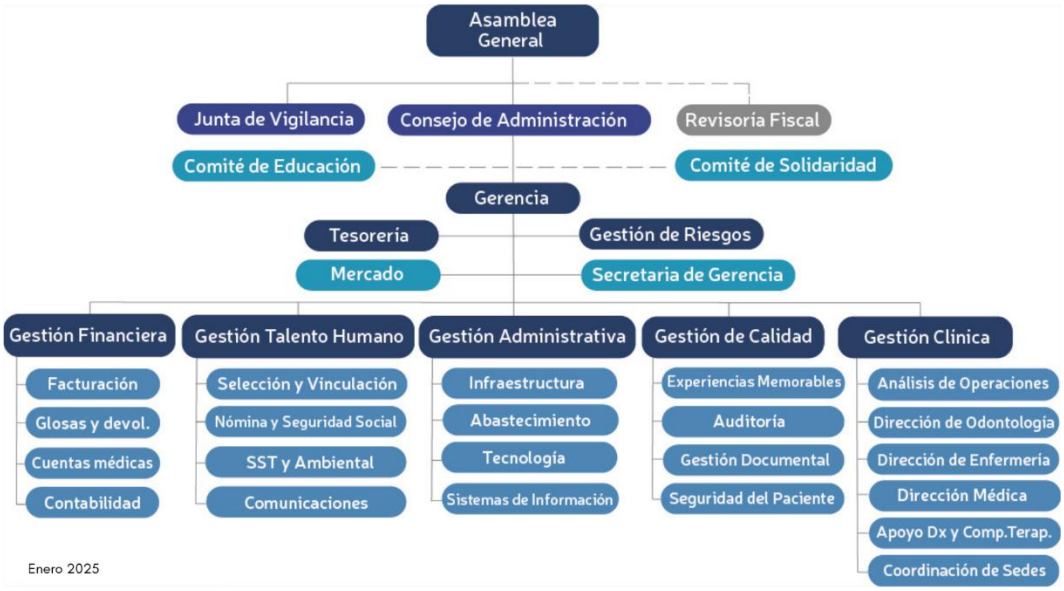
podrán tener vínculos de parentesco con los afectados dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad.

- **Comité de Educación:** Es un órgano asesor de carácter permanente, dependiente del Consejo de Administración, encargado de administrar el fondo de educación. Está conformado por tres (3) asociados nombrados por el Consejo de Administración por un período de un (1) año. En sus reuniones participa el líder de la dependencia de Gestión Humana.
- **Comité de Solidaridad:** Es un órgano asesor de carácter permanente, dependiente del Consejo de Administración, encargado de administrar el fondo de solidaridad. Está conformado por tres (3) asociados nombrados por el Consejo de Administración por un período de un (1) año.

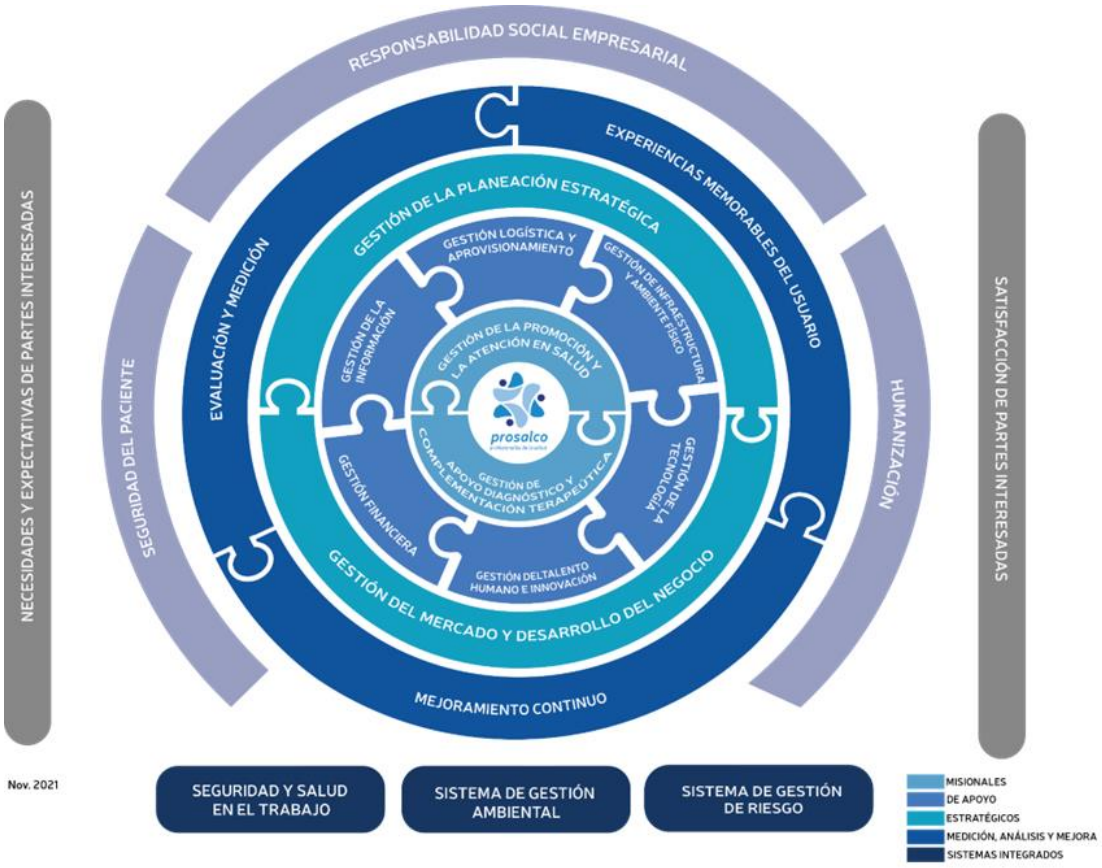
5.3 Estructura Administrativa y Operativa

La estructura interna de la cooperativa se materializa en su organigrama y mapa de procesos, los cuales reflejan las relaciones funcionales, jerárquicas y operativas entre las diversas áreas. A través de estos documentos, se busca evidenciar la distribución de responsabilidades y la interconexión de los procesos, asegurando el correcto funcionamiento y la eficiencia de la organización.

Organigrama



Mapa de procesos



5.4 Marco normativo y órganos de regulación, vigilancia y control

La base legal de nuestra cooperativa se fundamenta en la Constitución Política de Colombia. Nuestro accionar se rige por dos marcos regulatorios principales, cada uno con sus respectivas disposiciones y niveles de aplicación.

El primer marco, relacionado con nuestra condición de IPS, está regido por las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) de Colombia, que incluyen la Ley 100 de 1993, sus decretos y resoluciones, y las modificaciones derivadas de la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011 y la Ley Estatutaria 1751 de 2015. En cuanto a la regulación del Sistema de Gestión, nos regimos por el Decreto 1011, complementado con diversas resoluciones regulatorias como la Resolución 2003 de 2014, la Resolución 4445 de 1996, las Resoluciones 1445 y 1446 de 2006, la Resolución 3960 de 2008, la Resolución 123 de 2012, el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014. Además, en materia de auditoría, nos regimos por los lineamientos del PAMEC del Ministerio de Salud y Protección Social.

El segundo marco, relacionado con nuestra naturaleza cooperativa, está regido por la Ley 79 de 1988, la Ley 1233 de 2008 y los decretos 4588 de 2006 y 2025 de 2011. La máxima norma institucional es el Estatuto de la Cooperativa, del cual derivan los Regímenes Internos (de trabajo y de compensaciones), la reglamentación del Estatuto, las normas disciplinarias y otros reglamentos internos expedidos por el Consejo de Administración.

Prosalco está sujeta a la supervisión de la Superintendencia Nacional de Salud, la Contraloría General de la República, la Contraloría Departamental de Antioquia y las EPS contratantes. Asimismo, existen otras normativas y mecanismos de control establecidos por diversos organismos del Estado, los cuales garantizan la adecuada evaluación y seguimiento de la gestión organizacional. Los líderes y coordinadores deben brindar asesoría y apoyo a la Gerencia y a todas las dependencias en materia de control.

Los actos administrativos, como los nombramientos de los miembros del Consejo de Administración, el Revisor Fiscal y las reformas estatutarias, se registran ante la Cámara de Comercio de Medellín, conforme a la delegación de la Superintendencia de Salud. La institución debe informar a la Superintendencia de Salud sobre los registros realizados.

Revisoría Fiscal: Prosalco cuenta con un Revisor Fiscal, elegido por la Asamblea General de Asociados para un período de un año, con posibilidad de reelección o remoción por la misma Asamblea. Su función principal es la supervisión contable, económica y financiera de la institución. No podrá ejercer como Revisor Fiscal quien sea asociado de la cooperativa, quien tenga parentesco con los asociados hasta el cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, ni quien ocupe cualquier otro cargo dentro de la institución.

El Revisor Fiscal tiene la responsabilidad de comunicar a la Asamblea General de Asociados y a la Gerencia los hallazgos relevantes e irregularidades detectadas en el funcionamiento de la institución, con el propósito de adoptar las medidas correctivas necesarias.

5.5 Componentes de Buen Gobierno

Prosalco adopta prácticas de buen gobierno corporativo en coherencia con los Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20, los cuales promueven la transparencia, la responsabilidad, la equidad y la rendición de cuentas en las organizaciones. En este marco, la institución reconoce y aplica los siguientes componentes que orientan su actuación institucional:

- **Autorregulación:** Prosalco adopta marcos normativos que orientan su accionar en todas sus actividades y relaciones, tanto internas como externas. Asimismo, garantiza la independencia y autonomía del revisor fiscal, asegurando que el ejercicio de sus funciones, conforme a la ley y el Estatuto, no se vea obstruido.
- **Autocontrol:** Todos los asociados y colaboradores, sin distinción de nivel jerárquico, contribuyen al cumplimiento de los objetivos institucionales enfocados en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Cada uno es responsable de identificar desviaciones y aplicar las medidas correctivas necesarias dentro de sus procesos y funciones.
- **Autogestión:** En cumplimiento de la normatividad que rige el Sistema General de Seguridad Social en Salud, Prosalco implementa acciones, métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejora continua que le permiten alcanzar sus objetivos estratégicos.
- **Rendición de Cuentas**: Prosalco se compromete a realizar una rendición de cuentas efectiva y periódica, mediante la entrega de información clara, veraz y completa sobre su gestión institucional. Este proceso incluye aspectos financieros, administrativos, operativos y estratégicos, así como las acciones correctivas implementadas. La rendición de cuentas se realiza a través de audiencias, publicaciones en medios institucionales y otros espacios que garanticen la transparencia y el acceso a la información para todos los grupos de interés. Asimismo, se promueve la participación activa de asociados, colaboradores, usuarios y demás partes interesadas, fortaleciendo el diálogo y la mejora continua.

6. GRUPOS DE INTERÉS

Los grupos de interés, o stakeholders, son todas aquellas entidades, grupos o personas con quienes Prosalco interactúa y mantiene relaciones de mutuo beneficio en el marco de su objeto social. Su gestión se centra en identificar y atender sus necesidades, garantizando un trato digno, fomentando un clima de confianza y legitimidad, y fortaleciendo su compromiso y fidelización con la institución.

6.1 Clasificación de los Grupos de Interés:

Prosalco reconoce como sus principales partes interesadas:

- **Asociados:** Son las personas que, bajo los principios del cooperativismo, conforman la base social de Prosalco y contribuyen a su desarrollo y sostenibilidad. La cooperativa promueve la autogeneración de empleo, la participación de sus asociados y la obtención de beneficios colectivos, garantizando un retorno cooperativo equitativo y acorde con los resultados de la gestión institucional.

- **Colaboradores no asociados:** Los colaboradores no asociados de Prosalco son fundamentales para el cumplimiento de su misión. La institución promueve su salud, bienestar y calidad de vida, garantizando el pago oportuno de la remuneración y una adecuada gestión de la seguridad social para ellos y sus familias. Se fomenta la empleabilidad y el desarrollo profesional mediante la actualización continua, asegurando condiciones laborales que favorezcan la estabilidad y reduzcan la rotación del personal. Además, Prosalco propicia un ambiente laboral de respeto y armonía, previniendo y corrigiendo el acoso y otros hostigamientos, con el apoyo del Comité de Convivencia Laboral.
- **Usuarios, pacientes y sus familias:** Prosalco orienta todos sus esfuerzos hacia sus usuarios y sus familias, garantizando una atención humanizada, integral y de calidad, bajo la premisa: “al paciente hay que realizarle todo lo que necesite y nada de lo que no necesite”. Se compromete a ofrecer servicios con accesibilidad, oportunidad, pertinencia y continuidad, asegurando un trato respetuoso y amable que responda a sus necesidades y expectativas.
- Reconociendo el papel fundamental de la familia en la atención en salud, Prosalco promueve su participación con información clara y oportuna. Además, garantiza la difusión de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias para fortalecer su cumplimiento y compromiso.
- **Proveedores:** Los proveedores son individuos o entidades que suministran bienes, información e insumos o prestan servicios a Prosalco. La institución fomenta relaciones duraderas basadas en el respeto y el beneficio mutuo, asegurando un pago oportuno y apoyando el desarrollo de la cadena de suministro. La selección y contratación se realizan conforme a la normativa vigente, bajo principios de libre competencia, eficiencia, transparencia y calidad, garantizando la imparcialidad y evitando conflictos de interés.
- **Clientes Contratantes:** Los clientes contratantes son las entidades o personas que establecen un acuerdo con Prosalco para la prestación de servicios, ya sea en el ámbito de salud o en otros relacionados. Prosalco mantiene la continuidad y fortalece las relaciones con los clientes contratantes, demostrando buen desempeño, compromiso y competencias, tal como se establece en su oferta de gestión compartida del riesgo.
- **Comunidad:** Prosalco respeta y se compromete con su entorno y la comunidad, ofreciendo servicios que benefician tanto a la institución como a la población local, con el objetivo de mejorar la calidad de vida y las condiciones de salud biopsicosocial. La institución trabaja de manera conjunta con la comunidad para alcanzar objetivos comunes, promoviendo buenas prácticas en el manejo de desechos, la protección de recursos no renovables, y el uso racional del recurso hídrico y de la energía eléctrica. Todo ello, siempre en cumplimiento de la normatividad vigente.
- **Estado y entes de control:** Prosalco cumple con las normas establecidas por la Constitución Política, el sistema de salud, el sector solidario, las normativas fiscales y cualquier otra legislación relevante para su operación. Se compromete a suministrar de manera oportuna, completa y veraz toda la información que los entes gubernamentales requieran para que puedan desempeñar eficazmente sus labores de auditoría y evaluación. Además, Prosalco tiene el compromiso de implementar las acciones de mejora institucional recomendadas por las entidades de vigilancia y control, y de revisar periódicamente sus procesos para llevar a cabo las correcciones necesarias.

6.2 Participación de los grupos de interés

Prosalco promueve la participación de sus grupos de interés mediante diversos mecanismos que facilitan la comunicación, el intercambio de información y la toma de decisiones conjunta. Estos espacios permiten fortalecer las relaciones, garantizar la transparencia y responder de manera efectiva a sus necesidades y expectativas, contribuyendo así al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asociados y colaboradores no asociados

- Asambleas y reuniones informativas periódicas.
- Comités de convivencia laboral.
- Encuestas de clima organizacional.
- Canales internos de comunicación (intranet, correo corporativo, etc.).
- Programas de bienestar y capacitaciones participativas.

Usuarios, pacientes y sus familias

- Encuestas de satisfacción y buzón de sugerencias.
- Comités con participación de usuarios.
- Asociación de usuarios
- Línea de atención y canales digitales para PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos).
- Jornadas de socialización sobre deberes y derechos.
- Grupos focales para mejorar la calidad del servicio.

Proveedores

- Espacios de retroalimentación y evaluación de desempeño.
- Auditorías y reuniones periódicas de seguimiento.
- Procesos de selección y contratación transparentes.
- Canales de comunicación abiertos para resolución de inquietudes.
- Programas de fortalecimiento de proveedores estratégicos.

Clientes contratantes

- Mesas de trabajo conjuntas.
- Evaluaciones de desempeño y cumplimiento de acuerdos.
- Reuniones de seguimiento de la gestión del riesgo compartido.
- Presentación periódica de informes de gestión y resultados.
- Encuestas de satisfacción y espacios de mejora continua.

Comunidad

- Espacios de diálogo social y mesas de trabajo comunitario.
- Programas de responsabilidad social y educación en salud.
- Ferias de salud y brigadas comunitarias.
- Canales de comunicación abiertos con líderes comunitarios.
- Participación en proyectos ambientales y de desarrollo local.

Estado y entes de control

- Reportes y auditorías conforme a la normatividad vigente.
- Participación en espacios de concertación y regulación sectorial.
- Presentación de planes de mejoramiento institucional.
- Cumplimiento de requerimientos de entes de control.
- Divulgación de información de interés público de forma transparente.

7. COMPROMISO INSTITUCIONAL

7.1 Con los Derechos Humanos

Prosalco respeta y promueve la protección de los derechos humanos reconocidos en los convenios y tratados internacionales ratificados por Colombia, garantizando su cumplimiento en todas sus actuaciones. Asimismo, rechaza cualquier forma de complicidad en abusos a los derechos humanos y mantiene una vigilancia continua sobre las prácticas de sus grupos de interés, con el fin de prevenir y mitigar posibles riesgos.

7.2 Con la Sostenibilidad y la Responsabilidad Social Empresarial

Prosalco se compromete a integrar la sostenibilidad y la responsabilidad social empresarial en todas sus actividades, garantizando un equilibrio entre el desarrollo económico, el bienestar social y la protección del

medio ambiente. Promovemos el uso responsable de los recursos, la generación de valor a largo plazo y el respeto por los derechos humanos, asegurando relaciones éticas y transparentes con nuestros grupos de interés. Adoptamos prácticas responsables que contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), impulsando el progreso sostenible de la comunidad y las generaciones futuras.

7.3 Con la calidad de vida y el bienestar laboral

Prosalco se compromete a fomentar el bienestar integral de sus colaboradores, promoviendo un equilibrio entre las distintas dimensiones de su vida. Garantiza una remuneración justa y conforme a la normatividad vigente, implementando programas de seguridad, salud y bienestar laboral. Además, impulsa la participación en la gestión organizacional y el desarrollo personal y profesional a través de procesos de educación y formación continua.

7.4 Con los Derechos y Deberes de los usuarios

Prosalco se compromete a garantizar el respeto y la promoción de los derechos de sus usuarios, asegurando un acceso oportuno, seguro y humanizado a los servicios de salud, en cumplimiento de la normatividad vigente. Así mismo, fomenta el cumplimiento de los deberes de los usuarios mediante estrategias de información, educación y orientación, promoviendo una atención responsable y participativa que contribuya al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

7.5 Con la Innovación y Mejora Continua

Prosalco asume el compromiso de fomentar una cultura de innovación y mejora continua en todos sus procesos, buscando optimizar la calidad de los servicios, la eficiencia operativa y la satisfacción de sus grupos de interés. Para ello, promueve el uso de nuevas tecnologías, la adopción de buenas prácticas y la gestión del conocimiento como ejes fundamentales para la evolución y sostenibilidad de la institución.

8. POSTULADOS ÉTICOS

La ética es el conjunto de principios que guían la conducta humana hacia lo correcto, lo justo y lo moralmente adecuado. En el ámbito institucional, la ética se traduce en el compromiso de actuar con ***transparencia*****,** ***integridad*****,** ***responsabilidad*** **y** ***respeto por la dignidad humana***, valores que constituyen la base de todas nuestras acciones. La adhesión a estos postulados asegura que las decisiones y comportamientos de la institución se alineen con los más altos estándares éticos, promoviendo relaciones de confianza y credibilidad tanto internas como externas.

8.1 Postulados generales del carácter ético en la Institución.

- Todos los integrantes de Prosalco deben actuar conforme a los valores y principios declarados en este Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, así como a aquellos inherentes a la naturaleza humana.
- En Prosalco, el respeto por los compromisos adquiridos y la palabra dada es un principio fundamental. La asunción de consecuencias derivadas de decisiones, omisiones o extralimitaciones es un principio esencial para todos los grupos de interés.
- En Prosalco se promueve el bienestar comunitario, ofreciendo servicios de salud seguros y de calidad, fomentando estilos de vida saludables, la prevención de enfermedades y la cooperación interinstitucional para generar sinergias e innovación en beneficio de la sociedad.
- Los integrantes de Prosalco deben guiar sus actuaciones por los principios de responsabilidad económica, social y ambiental, calidad, humanización, seguridad y gestión del riesgo. Se caracterizan por una actitud humanizada, que se complementa con valores fundamentales como la lealtad, y el sentido de pertenencia.
- Los asociados y colaboradores no asociados deben anteponer los intereses de Prosalco a los beneficios personales, respetando los derechos de todas las partes interesadas y promoviendo relaciones justas, colaborativas y pacíficas.
- En Prosalco se promueve el respeto por la normativa laboral vigente, fomentando relaciones justas y disciplinadas, y rechazando cualquier forma de discriminación, trabajo forzoso, trabajo infantil y

hostigamiento sexual, garantizando un ambiente laboral en el que se valore la dignidad e igualdad de todas las personas.

- En Prosalco se promueve la honestidad, integridad, equidad y la transparencia como principios fundamentales en todas las actividades y relaciones con las partes interesadas, comprometidos con la lucha contra la corrupción y garantizando el cumplimiento normativo en esta materia en todo momento.
- En Prosalco se promueve y respeta los derechos fundamentales consagrados en la Constitución Política Colombiana, actuando siempre en cumplimiento de la normativa legal aplicable. Además, se acatan estrictamente las disposiciones legales relacionadas con inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades y conflictos de interés.
- En Prosalco la planeación estratégica está basada en principios de sostenibilidad y responsabilidad social, fundamentada en estudios técnicos y financieros que garanticen decisiones viables, eficientes y alineadas con el bienestar común.
- En Prosalco se promueve una cultura de calidad y mejora continua, fomentando la apertura al cambio organizacional y la adaptación a nuevos desafíos. Innovamos en los procesos y servicios, tomando decisiones basadas en información confiable, con el objetivo de garantizar la satisfacción de nuestras partes interesadas.

9. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

9.1 Código de Integridad

En Prosalco, la conducta esperada de todo el personal se rige por un conjunto de valores fundamentales que guían el comportamiento ético y profesional dentro de la institución. Estos valores, definidos en nuestro Código de Integridad, complementan los valores institucionales y son esenciales para asegurar un ambiente de trabajo transparente, justo y comprometido con nuestra misión y principios. Los principios que sustentan este código de integridad son:

- **Honestidad:** Actuar con transparencia, veracidad y responsabilidad en todas nuestras acciones, garantizando la confianza de nuestras partes interesadas.
- **Respeto:** Tratar a todas las personas con dignidad y equidad, promoviendo la inclusión y evitando cualquier tipo de discriminación o trato injusto.
- **Compromiso:** Estar comprometidos con los objetivos organizacionales y la mejora continua, ofreciendo lo mejor de nosotros para garantizar un servicio de calidad.
- **Diligencia:** Ser proactivos y responsables, cumpliendo con los plazos y procedimientos establecidos, y gestionando los recursos de manera eficiente.
- **Justicia:** Tomar decisiones de manera imparcial y equitativa, respetando los derechos de todas las personas y promoviendo un trato justo y sin favoritismos.

9.2 Lineamientos de conducta en los Órganos de Gobierno

- Los directivos de Prosalco deben actuar con diligencia y responsabilidad en todas sus decisiones, evitando el uso indebido de su posición para obtener beneficios personales o para terceros. Deberán fomentar relaciones equitativas y abiertas con todos los grupos de interés, contribuyendo a una gestión orientada a la integridad y fortalecimiento de la imagen corporativa.
- La selección de los directivos debe realizarse con total transparencia, evaluando sus competencias profesionales, experiencia y capacidad para liderar de manera efectiva.
- Los directivos deberán garantizar una gestión eficiente y alineada con los objetivos estratégicos de la institución, facilitando una comunicación clara y abierta con todas las partes interesadas.
- Los directivos son responsables de crear un ambiente de trabajo positivo, motivando a sus equipos y liderando con el ejemplo. Deberán fomentar una cultura organizacional centrada en el trabajo en equipo, la orientación a resultados y la iniciativa, proporcionando los recursos necesarios para un desempeño eficiente.
- La Junta de Vigilancia y la Gerencia deben velar por la transparencia en todas las acciones de gestión, proporcionando información precisa y oportuna a las partes interesadas. Deben garantizar una

comunicación fluida y constructiva con los órganos de control para asegurar el cumplimiento de las normativas y políticas establecidas.

- El Consejo de Administración debe supervisar cuidadosamente los informes financieros y el presupuesto anual establecido. Los directivos deberán validar la información utilizada para la toma de decisiones, asegurándose de que sea precisa, completa y refleje la realidad de la institución.
- La Gerencia debe garantizar que no se acepten incentivos o regalos indebidos, y asegurar que las relaciones con proveedores y aliados comerciales se basen en principios de transparencia, promoviendo prácticas legales y evitando conflictos de interés.
- El proceso de selección del Revisor Fiscal debe ser riguroso y transparente, basado en criterios de independencia, idoneidad y experiencia profesional.
- Los directivos deben ser los principales promotores de la cultura ética en la institución, promoviendo el respeto a los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación en todas las áreas de la organización.
- Los directivos deben garantizar que la institución actúe de manera responsable y sostenible, evaluando el impacto social, económico y ambiental de sus decisiones. La gestión debe alinearse con las mejores prácticas de responsabilidad social empresarial (RSE) y sostenibilidad, promoviendo proyectos que beneficien tanto a la cooperativa como a la comunidad

9.3 Lineamientos de conducta en la Gestión de Atención Clínica

- El personal debe garantizar la protección de los derechos y deberes de los usuarios mediante el cumplimiento de directrices y su capacitación continua.
- Debe gestionar oportunamente las peticiones, quejas, reclamos felicitaciones y solicitudes de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento continuo de los servicios.
- El personal debe brindar información clara, oportuna y comprensible sobre el estado de salud, tratamientos y procedimientos, fomentando una comunicación asertiva y empática.
- Debe respetar y garantizar la autonomía del paciente en la toma de decisiones sobre su salud, asegurando que el consentimiento informado se otorgue de manera clara, libre de presiones y con información suficiente, incluyendo el derecho del paciente a rechazar cualquier tratamiento.
- Debe promover la participación del paciente y su familia en el plan de atención, creando un ambiente de respeto mutuo.
- El equipo debe asegurarse de que el paciente comprenda adecuadamente los riesgos, beneficios y alternativas del procedimiento antes de otorgar su consentimiento.
- El personal debe utilizar la historia clínica como herramienta fundamental para la continuidad del cuidado, registrándola de forma completa, precisa, legible y garantizando su veracidad y oportunidad
- Debe documentar de manera clara y detallada el consentimiento informado en la historia clínica.
- El personal debe mantener la confidencialidad de la información de los pacientes y asegurar que su divulgación se realice únicamente con la autorización expresa del paciente o conforme a las condiciones legales establecidas
- Debe velar por el acceso restringido a la historia clínica, asegurando su custodia y protección.
- El plan de cuidado y tratamiento debe ser evaluado de forma sistemática y permanente para garantizar resultados efectivos, siguiendo criterios técnicos y científicos actualizados en la práctica profesional.
- Todos los profesionales de la salud tienen el deber de brindar a los usuarios información completa, veraz y objetiva sobre sus alternativas en salud, sin que sus creencias médicas, políticas o religiosas influyan en ello.
- Es su responsabilidad implementar estrategias de prevención de riesgos en todos los procesos asistenciales.
- El personal debe velar en todo momento por su seguridad y la del paciente, acatando los protocolos y buenas prácticas en el servicio.

9.4 Lineamientos de conducta en la Gestión del Talento Humano

- El proceso de selección y vinculación de colaboradores se basará en criterios de mérito, competencias y capacidades, garantizando la equidad, inclusión y transparencia. Además, todos los colaboradores deberán

participar activamente en procesos de inducción, reinducción, y programas de formación y desarrollo alineados con los objetivos estratégicos y el crecimiento profesional.

- Todos los colaboradores deben contribuir activamente a la construcción de un entorno inclusivo, en el que la diversidad sea apreciada para el crecimiento y la innovación. Se espera que actúen con respeto hacia las diferencias de género, orientación sexual, raza, religión, diversidad funcional y cualquier otra condición, promoviendo la equidad y garantizando que cada persona se sienta valorada, respetada y libre de cualquier forma de discriminación
- Se espera que todos los colaboradores participen activamente en la evaluación semestral de desempeño mediante la metodología HADA (Hacer Acuerdos para el Desarrollo y el Aprendizaje), la cual mide el cumplimiento de objetivos y estrategias de desarrollo profesional. Esta evaluación incluye el desempeño ético, reflejado en la aplicación constante de valores y principios orientados al bien común y la satisfacción de las necesidades de los demás
- Se espera que todos los colaboradores mantengan un ambiente laboral respetuoso y neutral, sin involucrarse en proselitismo político o religioso dentro del espacio de trabajo. Todos deben centrarse en los intereses y objetivos de la institución, garantizando un entorno inclusivo y libre de influencias externas que puedan comprometer la integridad del trabajo.
- Es responsabilidad de todos los colaboradores proteger los bienes materiales y recursos de Prosalco, utilizándolos de manera eficiente, responsable y conforme a los protocolos y procedimientos establecidos.
- Los colaboradores deben fomentar un ambiente de confianza y colaboración, trabajando en equipo para alcanzar los objetivos de la institución y contribuyendo positivamente al ambiente laboral. Se espera que resuelvan de manera constructiva cualquier conflicto o diferencia de opiniones que surja, promoviendo la comunicación abierta, respetuosa y la disposición para encontrar soluciones equilibradas, siempre dentro de un marco de respeto y profesionalismo, con el fin de mantener un clima laboral armonioso.
- Los colaboradores de Prosalco deben asumir un compromiso con la responsabilidad social y ambiental, promoviendo prácticas sostenibles tanto dentro como fuera del ámbito laboral. Esto incluye el manejo responsable de los recursos naturales, la reducción de residuos y la participación en actividades que contribuyan al bienestar social y comunitario.
- El personal debe asegurar una comunicación abierta, clara y precisa tanto dentro como fuera de la institución. Es fundamental que los colaboradores compartan información relevante de manera oportuna, y que se mantenga una comunicación fluida y sin distorsiones en todos los niveles organizacionales, facilitando la toma de decisiones informadas y la resolución eficiente de problemas.
- Todo el personal debe respetar las pertenencias de sus compañeros y los recursos compartidos en las instalaciones de la institución, fomentando el sano esparcimiento y la convivencia.
- La presentación personal de cada colaborador refleja la imagen institucional de Prosalco, así como el respeto hacia los pacientes y sus familias. Por ello, todos los funcionarios representan a la entidad y deben proyectar una imagen acorde a los valores organizacionales. En todos los espacios de atención clínica y administrativa, el personal debe cumplir con las normas de presentación definidas por la Institución y portar su identificación de manera visible.
- Se espera que todos los colaboradores actúen con coherencia en su rol, sirviendo como modelo de comportamiento para el resto del personal, y promoviendo activamente el cumplimiento de las normas y los valores organizacionales establecidos por Prosalco.

9.5 Lineamientos de conducta en la Gestión Administrativa

- El personal administrativo debe garantizar que los procesos de adquisición de bienes y servicios se realicen de manera clara, objetiva, y documentada, siguiendo los procedimientos establecidos y aplicando medidas preventivas para mitigar los riesgos de corrupción, fraude y conflictos de interés, facilitando el acceso a la información relevante en todo momento.
- Los colaboradores deben evitar cualquier práctica desleal, como el soborno o la manipulación de contratos, y asegurar que la selección de proveedores y contratistas se realice exclusivamente según los procedimientos internos establecidos, sin la intervención de intereses personales o relaciones que puedan comprometer la imparcialidad y legalidad del proceso, promoviendo acuerdos justos y transparentes.
- El personal administrativo tiene la responsabilidad de asegurarse de que las relaciones con proveedores sean basadas en criterios de calidad, competitividad y cumplimiento de normativas legales

- Se debe evitar cualquier tipo de transacción o relación comercial con entidades o personas cuya legalidad o comportamiento no esté alineado con los estándares éticos y legales establecidos por la institución, garantizando que las relaciones sean transparentes y de mutuo beneficio.
- Los colaboradores deberán gestionar los recursos de manera eficiente y responsable, evitando el despilfarro y promoviendo la optimización de procesos. Además, deberán aplicar prácticas alineadas con la normativa ambiental vigente, adoptando medidas para la adecuada gestión de residuos y el uso sostenible de los recursos
- Es responsabilidad de cada colaborador cumplir con los plazos, procedimientos y obligaciones adquiridas, evitando cualquier tipo de evasión o incumplimiento que pueda comprometer la legalidad, estabilidad financiera y reputación de la institución.
- Cualquier relación personal o profesional que pueda comprometer la imparcialidad o independencia en las decisiones administrativas debe ser debidamente declarada y gestionada según los procedimientos establecidos.
- Se debe promover el trabajo en equipo y la comunicación efectiva entre las áreas internas y demás partes interesadas, favoreciendo la coordinación, el respeto mutuo hacia los roles y responsabilidades, y mejorando la eficiencia operativa en todos los procesos administrativos.

9.6 Lineamientos de Conducta en la Gestión Financiera

- Todos los colaboradores deben fundamentar cada decisión de impacto económico en criterios claros y verificables, promoviendo la rendición de cuentas ante los órganos de control. Cualquier incentivo, compensación o beneficio financiero deberá alinearse con estos mismos principios.
- Se debe hacer un uso diligente, eficiente y racional de los recursos financieros, asegurando que cada gasto se alinee con los principios de eficiencia, equidad y sostenibilidad. Esto implica evitar desperdicios, malversaciones o apropiaciones indebidas, y procurar que los recursos contribuyan al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Las actuaciones financieras deben realizarse con total apego a las normativas legales y reglamentarias vigentes, asegurando el respeto por los principios contables y fiscales aplicables, así como la observancia de las políticas internas de la organización.
- Todas las interacciones con partes interesadas del área deben ser gestionadas con objetividad, evitando cualquier conflicto de interés y asegurando condiciones justas en la contratación y pago de bienes y servicios.
- Cada colaborador debe actuar con responsabilidad y compromiso hacia la estabilidad y sostenibilidad económica de la institución, impulsando prácticas que contribuyan a la planificación financiera estratégica, optimización de los ingresos y la reducción de costos innecesarios.
- Se espera que todas las personas cumplan con los procedimientos establecidos para la gestión financiera, actuando con diligencia y exactitud en la documentación, registro y control de las transacciones económicas.
- Se deben reportar de manera oportuna cualquier irregularidad o posible riesgo financiero, contribuyendo activamente a la prevención del fraude, el lavado de activos y otras prácticas ilícitas.

9.7 Lineamientos de Conducta en la Gestión de Calidad y Mejoramiento Continuo

- Cada colaborador debe actuar con responsabilidad, disciplina y compromiso hacia la mejora continua, buscando la excelencia en su labor diaria y participando proactivamente en la identificación e implementación de mejoras. Estas acciones deben enfocarse en soluciones estructurales que generen impactos sostenibles a largo plazo y contribuyan a la estabilidad, crecimiento y cumplimiento de los estándares de calidad de la institución.
- Se espera que los colaboradores valoren objetivamente sus actividades dentro del proceso institucional al que pertenecen, identificando oportunidades de mejora, sin ocultar fallas o inconsistencias, y aportando ideas y soluciones creativas que generen valor, en coherencia con la misión y objetivos organizacionales.
- Todos deben actuar con respeto y compromiso hacia las normas, protocolos y guías de calidad, garantizando su correcta aplicación para ofrecer servicios seguros y confiables.

- Los colaboradores deben promover un ambiente de comunicación abierta y respetuosa, donde se compartan ideas, se escuchen sugerencias y se fomente la participación de todos en la mejora continua de acuerdo con lo establecido en el modelo de mejoramiento institucional.
- Se debe incentivar un entorno en el que se reporten errores, eventos adversos o situaciones de riesgo con el propósito de aprender de ellos y fortalecer los procesos, sin temor a represalias.
- Las decisiones en calidad deben tomarse con base en datos confiables y evidencia científica, actuando con responsabilidad y transparencia para garantizar la efectividad de las acciones implementadas.
- Todos los colaboradores deben actuar con empatía, respeto y atención diligente hacia los usuarios, reconociendo sus necesidades y derechos como prioridad en la gestión de calidad.
- Cada persona debe asumir la responsabilidad de actualizarse y capacitarse constantemente en temas relacionados con la calidad, asegurando su desarrollo profesional y el fortalecimiento de las competencias organizacionales.
- Promover y garantizar la incorporación de acciones, lineamientos y políticas definidos desde la gestión de calidad para alcanzar los objetivos institucionales y estándares superiores. Asimismo, aplicar y fomentar el aprendizaje organizacional orientado a la mejora continua.

9.8 Pautas de comportamiento especiales

Todos y cada uno de los integrantes de Prosalco, en todos los cargos y áreas, deben cumplir estrictamente estas pautas de comportamiento especiales:

a) Obligación de informar sobre actuaciones ilegales o sospechosas: Todo el personal de Prosalco tiene la responsabilidad ineludible de reportar de manera oportuna y veraz cualquier actuación ilegal, irregular o sospechosa que pueda afectar la integridad de la entidad, sus grupos de interés o el sistema de salud en general. La omisión de esta obligación puede generar sanciones disciplinarias y legales. Para ello, se han dispuesto canales de reporte seguros y confidenciales, garantizando la protección de quienes informen de buena fe.
b) Compromiso con la protección y uso adecuado de los activos de la institución: Todo el personal debe proteger y utilizar de manera responsable los activos físicos, financieros, tecnológicos e intelectuales de Prosalco, asegurando su uso exclusivo para los fines organizacionales. Se prohíbe el uso indebido, pérdida o deterioro de estos activos por negligencia o intención, debiendo siempre observar los procedimientos establecidos para su gestión eficiente y segura.
c) Importancia de colaborar con las autoridades competentes: Es deber de cada integrante de Prosalco brindar su total colaboración a las autoridades competentes en el marco de investigaciones, auditorías o requerimientos legales, proporcionando información veraz, oportuna y completa. Todo el personal debe actuar con transparencia y disposición, garantizando el cumplimiento de la normativa vigente y evitando cualquier obstrucción o dilación en los procesos.
d) Manejo de la información confidencial y privilegiada de la institución: Cada integrante de Prosalco está obligado a mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información, asegurando su protección frente a accesos no autorizados, divulgación indebida o manipulación. La información debe ser utilizada únicamente para los fines autorizados y conforme a la normativa vigente en protección de datos personales y seguridad de la información, evitando cualquier filtración que pueda comprometer a la institución o sus grupos de interés.

9.9 Conflictos de Interés

Se entiende por conflicto de intereses la situación en la que un asociado o colaborador no asociado, en el ejercicio de sus funciones y obligaciones, se enfrenta en un asunto a la necesidad de tomar una decisión o realizar una acción que pueda beneficiar, de manera directa o indirecta, sus propios intereses, los de su familia o los de un tercero, en perjuicio de los intereses de la institución. Esta situación puede comprometer la objetividad y el buen juicio, generando un riesgo real de afectar la capacidad de discernimiento y de tomar decisiones imparciales, lo que pone en peligro la priorización del bienestar y los objetivos de la institución.

Tabla 1. Tipos de conflicto de intereses

	Real	Potencial	Aparente
Interés particular	Tengo un interés particular que podría influir en mis obligaciones como asociado o colaborador no asociado.		No tengo interés particular que pueda influir en mis obligaciones como asociado o colaborador no asociado.
Decisión o acción profesional del asociado o colaborador no asociado	Me encuentro en una situación en la que debo tomar una acción o decisión en el asunto.	Aún no me encuentro en la situación en la que tenga que tomar acción o decisión, pero esta podría producirse en el futuro.	Ya estoy en la situación de tomar acción o decisión y alguien podría razonablemente pensar que tengo un interés que podría influir

Fuente: adaptado de la Oficina Antifraude de Cataluña, 2018. Disponible en: https://www. antifrau.cat/es/14-la-corrupcio/830-cuando-un-conflicto-de-interes-es-real-y-potencial.html

Es importante señalar que la existencia de un conflicto de intereses no implica automáticamente una falta disciplinaria ni un acto de corrupción. Para prevenirlo, los asociados y colaboradores no asociados deben declarar su impedimento antes de tomar acciones o decisiones en las que exista un conflicto.

A continuación, se presenta una clasificación por tipo de conflicto de intereses para orientar asociados y colaboradores no asociados sobre las situaciones que requieren una declaración:

1. Interés directo/conocimiento previo/concepto o consejo fuera de la actuación:

- **Interés directo:** Cuando un asociado o colaborador no asociado tiene un interés personal directo en decisiones o actividades de la cooperativa, como un interés económico.
- **Conocimiento previo:** Cuando un asociado o colaborador no asociado tiene información confidencial o relevante adquirida previamente sobre la cooperativa que puede influir en sus decisiones o acciones actuales.
- **Concepto o consejo fuera de la actuación:** Si un asociado o colaborador no asociado asesoró o influenció en decisiones relacionadas con la cooperativa sin estar formalmente involucrado.

***** Aplica parentesco:** Que el interés particular y directo o el conocimiento previo del asunto lo tenga cónyuge, compañero (a), parientes hasta el 4° grado de consanguinidad, 2° de afinidad o 1° civil, o socios del asociado o colaborador no asociado.

2. Intervención previa en el asunto: Cuando un asociado o colaborador no asociado ha intervenido directamente o participado activamente en un tema previamente, ya sea en calidad de consultor, asesor o en cualquier otra función que haya influido en el desarrollo del asunto.

3. Curador o tutor del interesado: Cuando un asociado o colaborador no asociado es curador o tutor de una persona con interés directo en la decisión o acción de la cooperativa, generando posible parcialidad. *****Aplica parentesco:** Que el cónyuge, compañero (a) o algún pariente hasta el 4° grado de consanguinidad del asociado o colaborador no asociado actúa como curador o tutor de una persona interesada en el asunto.

4. Relación con las partes: Si un asociado o colaborador no asociado tiene relaciones personales o profesionales con las partes interesadas en la decisión o acción, podría influir en la imparcialidad**.**

5. Amistad o enemistad: Si un asociado o colaborador no asociado tiene amistad cercana o enemistad grave con alguien involucrado en la decisión o acción, esto puede afectar su objetividad.

6. Organización, sociedad o asociación a la cual perteneció o sigue siendo miembro: Si un asociado o colaborador no asociado sigue siendo miembro de una organización interesada en el asunto, puede comprometer la imparcialidad. ***Aplica parentesco:** Ser cónyuge, compañero (a), o parientes hasta el 4° grado de consanguinidad del asociado o colaborador no asociado, socio de alguna de las personas interesadas en el asunto o su representante o apoderado en sociedad de personas.

7. Litigio o controversia ante autoridades administrativas o jurisdiccionales: Cuando un asociado o colaborador no asociado enfrenta un litigio, controversia, decisiones administrativas pendientes, está vinculado a una denuncia penal o disciplinaria, o ha formulado una denuncia contra una parte interesada en la cooperativa o en un tema relacionado, esto podría comprometer su imparcialidad y sus decisiones o acciones. ***Aplica parentesco:** Que exista el litigio o controversias entre cónyuge, compañero (a), parientes hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad o 1° civil el asociado o colaborador no asociado y algunas de las partes o que estas mismas tengan a cargo las decisiones de la controversia o litigio.

8. Acreedor/deudor: Si un asociado o colaborador no asociado es acreedor o deudor de alguien involucrado en una actuación de la cooperativa, podría influir en sus decisiones o acciones, salvo que la contraparte sea de derecho público. ***Aplica parentesco:** Que el cónyuge, compañero (a), parientes hasta el 2° grado de consanguinidad, 1° de afinidad o 1° civil sea acreedor o deudor de alguna de las personas interesadas en el asunto su representante o apoderado.

9. Antiguo empleador: Si un asociado o colaborador no asociado trabajó para una organización interesada en el tema en discusión, puede haber conflicto de intereses debido a vínculos previos.

10. Lista de candidatos: Cuando un asociado o colaborador no asociado ha participado como candidato en una lista electoral junto a partes interesadas en asuntos relacionados con la cooperativa, podrían generarse vínculos o afinidades que comprometan su imparcialidad en la toma de decisiones o acciones dentro de la institución.

11. Recomendación: Cuando un asociado o colaborador no asociado fue contratado, designado o promovido gracias a la recomendación de una persona involucrada en una actuación administrativa o en un asunto relacionado con la cooperativa, puede afectar su imparcialidad en la toma de decisiones o acciones.

12. Relación contractual o de negocios: Si un asociado o colaborador no asociado tiene vínculos de negocios con una parte interesada, esto puede influir en sus decisiones o acciones dentro de la cooperativa.

13. Heredero o legatario: Si un asociado o colaborador no asociado es heredero o legatario de una persona interesada en el asunto, el vínculo puede influir en sus decisiones o acciones dentro de la cooperativa. ***Aplica parentesco:** Que el cónyuge, compañero permanente o alguno de los parientes hasta el 4° grado de consanguinidad del asociado o colaborador no asociado sea heredero o legatario de una persona interesada en el asunto.

14. Dádivas: Si un asociado o colaborador no asociado recibe regalos, favores u otros beneficios de una parte interesada, esto puede afectar su imparcialidad.

15. Participación directa/asesoría de alguna de las partes interesadas: Si un asociado o colaborador está involucrado directamente en la toma de decisiones o brinda asesoría sobre un asunto relacionado con la cooperativa, puede comprometer su imparcialidad, especialmente si alguna de las partes interesadas tiene vínculos personales o profesionales con él. ***Aplica parentesco:** Que el cónyuge, compañero (a) o alguno de los parientes hasta el hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad y único civil sean asesores, contratistas, representantes legales o socios mayoritarios de las partes o de los terceros interesados vinculados al asunto.

16. Parientes en una de las entidades públicas que concurran al respectivo asunto: Si un asociado o colaborador no asociado tiene parientes en una entidad pública involucrada en un proceso relacionado con la cooperativa, puede haber conflicto de intereses. ***Aplica parentesco:** Cuando Cónyuge, compañero (a), parientes hasta el 2° grado de consanguinidad, 2° de afinidad o 1° civil tengan la condición de servidores públicos en niveles directivos asesor o ejecutivo en una de las entidades públicas que concurra al asunto en calidad de parte interesada.

17. Haber prestado servicios remunerados a gremios o personas de derecho privado: Si un asociado o colaborador no asociado ha trabajado en el último año para gremios o personas privadas interesados en decisiones o acciones de la cooperativa.

9.10 Medidas para la declaración y solución de conflictos de intereses

Para identificar, declarar y resolver situaciones de conflicto de intereses dentro de la institución, se establecen las siguientes medidas con el fin de garantizar la transparencia y la imparcialidad en las decisiones. Esto promueve una cultura ética y el cumplimiento de las normas, evitando situaciones que puedan comprometer la integridad y los intereses de la institución:

1. **Declaración:** Los integrantes de la institución deben ser responsables de declarar cualquier conflicto de intereses, ya sea actual o potencial, tanto a nivel personal como profesional. Esto incluye cualquier relación o circunstancia que pueda influir en su objetividad al tomar decisiones que afecten a la institución, utilizando el formato destinado para ello.
2. **Evaluación:** Una vez declarado el conflicto, debe ser evaluado por el Comité de Conducta y Transparencia institucional encargado de tomar decisiones sobre cómo manejar la situación, considerando la naturaleza del conflicto y el impacto que pueda tener en la institución.
3. **Solución:** Dependiendo de la naturaleza del conflicto, se deben definir las acciones a seguir. Esto puede incluir la asignación de responsabilidades a otras personas para evitar la parcialidad, la eliminación de intereses personales en la toma de decisiones, o incluso la suspensión de actividades que puedan resultar en un conflicto.
4. **Cumplimiento de lineamientos:** Una vez analizado un caso o dilema ético y definida una postura institucional, el colaborador no asociado o asociado deberá acatar las directrices establecidas, bajo pena de incurrir en sanciones disciplinarias.
5. **Documentación:** Es importante que las situaciones de conflicto de intereses se documenten adecuadamente, tanto la declaración como las soluciones propuestas y aplicadas, para garantizar la transparencia y el seguimiento adecuado de las situaciones.
6. **Sanciones por omisión:** En caso de que un integrante de la institución no declare un conflicto de interés, se aplicarán las medidas disciplinarias establecidas en el Reglamento Interno de Trabajo y las cláusulas del contrato. Las diferencias entre la Cooperativa y sus asociados serán manejadas conforme al Estatuto y los Regímenes de Prosalco, respetando los derechos fundamentales de las partes involucradas. Si se materializa el riesgo de corrupción, podrá ser desvinculado de la institución y se podrá reportar a las autoridades competentes.
7. **Formación:** Se debe proporcionar capacitación continua a todos los integrantes de la institución sobre cómo identificar, declarar y gestionar los conflictos de intereses, para que todos comprendan la importancia de este tema y cómo manejarlo adecuadamente.
8. **Consulta ante dudas**: Los integrantes de la organización que experimenten dudas sobre la configuración de un conflicto de interés o enfrenten un dilema ético en situaciones no reguladas expresamente, deberán informar de inmediato a su jefe inmediato o al Comité de Conducta y Transparencia Institucional para recibir orientación sobre el procedimiento a seguir.

9.11 Disposiciones especiales

- **Ante regalos y atenciones:** Se prohíbe la entrega, recepción u ofrecimiento de regalos o atenciones que puedan influir en la toma de decisiones corporativas o generar un conflicto de interés. Se permiten únicamente obsequios de cortesía de valor simbólico y material publicitario institucional de escaso valor, los cuales deberán ser reportados previamente a la Oficina de Cumplimiento, conforme a los lineamientos establecidos por Prosalco.

- **Sobre patrocinios y donaciones:** Toda solicitud de patrocinio o donación deberá alinearse con los valores y principios institucionales de Prosalco, así como con la legislación vigente y las mejores prácticas del sector salud y cooperativo. Las solicitudes serán evaluadas rigurosamente, mediante un proceso de debida diligencia, considerando su impacto en la misión, visión y reputación de la institución. Además, se asegurará que cualquier apoyo o contribución esté dirigido a causas legítimas, evitando que favorezca intereses personales o comerciales, y garantizando que las acciones de patrocinio o donación no generen conflictos de interés ni comprometan la independencia de la institución.
- **Sobre viajes y gastos de representación:** El uso de recursos para viajes y gastos de representación debe responder a criterios de necesidad, austeridad y transparencia. Estos gastos deberán ser aprobados previamente y estar justificados conforme a los fines institucionales. Además, se implementarán mecanismos de seguimiento y control para garantizar la eficiencia en el uso de los recursos y la correcta ejecución de los viajes, evitando conflictos de interés y asegurando el cumplimiento con las normativas vigentes.

Las disposiciones anteriores se fortalecen y complementan con las siguientes políticas independientes, las cuales detallan y reglamentan su aplicación, formando parte integral de este Código y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE):

Política de regalos y atenciones: Establece los valores máximos permitidos, los procedimientos de reporte, las excepciones y otras consideraciones relevantes para asegurar el cumplimiento de esta disposición.

Política de patrocinios y donaciones: Define los criterios de elegibilidad, los procesos de autorización, seguimiento y evaluación para garantizar que las contribuciones estén alineadas con los valores de la institución.

Política de viajes y gastos de representación: Regula los procesos de solicitud, la rendición de cuentas, los criterios para la aprobación de gastos reembolsables y otros procedimientos necesarios para asegurar la eficiencia y transparencia en el uso de los recursos destinados a viajes y representación institucional.

10. GESTIÓN DE RIESGOS Y CUMPLIMIENTO

10.1 Política institucional frente a la gestión de riesgos

PROSALCO se compromete a gestionar los riesgos que puedan afectar la seguridad del paciente, sus familias, los colaboradores, la prestación de servicios y la operación. Para ello, implementa el **Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR)** con un enfoque estructurado para identificar, analizar y tratar los riesgos operacionales, en salud, financieros, reputacionales entre otros garantizando la continuidad operativa y mitigación de impactos. La política se desarrolla a través de:

- **Lineamientos generales**, que definen apetito y tolerancia al riesgo, gobernanza y calidad.
- **Manual SIGR**, basado en la norma ISO 31000:2018, integrando la gestión del riesgo en la institución.
- **Coordinación de gestión de riesgos**, encargada de liderar y mejorar el sistema.
- **Mesa de Riesgos**, que establece estrategias e instrumentos de gestión.
- **Matriz de riesgos**, para registrar, visualizar, priorizar y controlar riesgos.
- **Divulgación y capacitación**, fomentando una cultura proactiva de gestión de riesgos.

Todos los grupos de interés a quienes aplica deben adherirse al Modelo Integral de Gestión del Riesgo y sus controles.

10.2 Compromiso en la prevención del lavado de activos y la corrupción

Todos los miembros de Prosalco, independientemente de su rol dentro de la institución, deben fomentar una **Cultura de Cumplimiento y Gestión del Riesgo**, basada en un firme compromiso ético y profesional. El objetivo es prevenir que la institución sea utilizada para dar apariencia de legalidad a bienes, recursos, activos o fondos provenientes de actividades ilícitas, evitando su destinación a conductas delictivas o actos de

corrupción. En este sentido, las entidades públicas y privadas deben cumplir con la obligación de colaborar con las autoridades nacionales e internacionales, conforme a la normatividad vigente, para combatir estos delitos. La **ética y profesionalismo** de todos los integrantes de Prosalco constituyen la herramienta más efectiva para enfrentar estos riesgos y contribuir al desarrollo del país.

Por lo anterior, Prosalco adopta una política de **"CERO TOLERANCIA"** frente al lavado de activos, la financiación del terrorismo, el fraude, la corrupción, la opacidad y el soborno. Para ello, implementa un Sistema de Administración de Riesgos basado en las mejores prácticas, orientado a la prevención, detección y tratamiento de estos riesgos.

10.3 Medidas para la prevención de riesgos LA/FT/FPADM y COFS

PROSALCO ha implementado los sistemas SARLAFT y SICOFS con el fin de gestionar de manera eficiente y oportuna los riesgos de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo, Proliferación de Armas de Destrucción Masiva - LA/FT/FPADM, así como de corrupción, opacidad, fraude y soborno - COFS. Estos sistemas buscan prevenir el uso indebido de la institución en actividades ilícitas, garantizando un actuar ético y transparente en todas sus operaciones. A través de políticas, procedimientos y herramientas integradas, se fortalece la cultura organizacional y el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Para la prevención de estos riesgos se han establecido medidas como:

1. Designación del Oficial de Cumplimiento: Responsabilidad exclusiva de supervisar y coordinar el cumplimiento de las normativas y procedimientos relacionados con el riesgo LA/FT/FPADM y COFS.
2. Debida diligencia básica: Implementación de medidas para conocer a las partes interesadas (clientes, proveedores, etc.) y verificar su identidad.
3. Debida diligencia ampliada: Investigación exhaustiva sobre los beneficiarios finales y las personas políticamente expuestas (PEP).
4. Validación de listas restrictivas: Revisión periódica de listas internacionales y nacionales de personas o entidades con restricciones, como sanciones o prohibiciones.
5. Monitoreo de transacciones en efectivo: Supervisión constante de transacciones en efectivo para detectar actividades inusuales o sospechosas.
6. Reporte de operaciones sospechosas: Obligación de informar cualquier operación que levante dudas sobre su legalidad o que se relacione con actividades ilícitas.
7. Conocimiento de las tipologías de riesgo LA/FT/FPADM y COFS: Comprensión y familiarización con las tipologías de riesgo prevalentes en el sector salud, asegurando un enfoque preventivo.
8. Registro de los riesgos asociados a LA/FT/FPADM y COFS: Mantenimiento actualizado de un registro de riesgos, incluyendo detalles de las situaciones detectadas y las medidas adoptadas.
9. Enfoque sistemático de identificación, análisis, tratamiento y seguimiento de riesgos: Aplicación de un proceso organizado y continuo para abordar los riesgos identificados, mediante la evaluación, gestión y revisión periódica de los mismos.
10. Capacitación continua: Formación constante del personal para asegurar el conocimiento y la aplicación efectiva de las políticas, procedimientos y mejores prácticas relacionadas con LA/FT/FPADM y COFS.

Todos los integrantes de Prosalco deben seguir los lineamientos de los sistemas SARLAFT y SICOFS, así como las instrucciones de la Oficina de Cumplimiento, participando activamente en su implementación para prevenir, detectar y mitigar estos riesgos.

10.7 Disposiciones para el Programa de Transparencia y Ética Empresarial -PTEE

Prosalco reconoce que la Transparencia y la Ética son fundamentales para generar valor sostenible, fomentar la confianza pública y prevenir riesgos asociados a la corrupción, lavado de activos, financiación del terrorismo y otros delitos financieros. Por ello, adoptará el Programa de Transparencia y Ética Institucionrial (PTEE), el cual integra elementos clave para cumplir con las exigencias normativas. Estos elementos no operan de forma aislada, sino que se agrupan y funcionan como un sistema cohesionado e interconectado. El PTEE incluye los siguientes componentes:

- **Procedimientos de diseño y aprobación:** Se adoptan políticas basadas en el riesgo, incluyendo manuales del sistema SICOF, actualizaciones al Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, se reglamentan las políticas sobre regalos, atenciones, patrocinios, donaciones, viajes, gastos de representación y conflictos de interés, entre otros.
- **Auditoría de cumplimiento del PTEE:** La auditoría se delega al Oficial de Cumplimiento, quien supervisa el monitoreo y cumplimiento del programa y en auditores externos.
- **Divulgación y capacitación**: Se llevará a cabo una comunicación anual y formación continua adaptada al nivel de exposición de los riesgos identificados dentro de la institución.
- **Canales de comunicación:** Se dará seguimiento a las líneas de denuncia y se promoverán buenas prácticas para su gestión, garantizando confidencialidad y acceso oportuno.
- **Asignación de responsabilidades:** Las responsabilidades se asignan al órgano de dirección, al representante legal y al Oficial de Cumplimiento, con roles definidos.
- **Etapas del PTEE:** Se evalúan los riesgos conforme a la metodología para identificación, valoración, control y monitoreo continuo.
- **Debida diligencia:** Se realizará una revisión habitual de los aspectos legales, contables y financieros de las contrapartes para prevenir vínculos con actividades ilícitas.
- **Reporte de denuncias por soborno transnacional:** El programa exige reportar denuncias sobre soborno transnacional a las autoridades competentes, conforme a la normativa vigente.

10.8 Prácticas para la gestión de la información y protección de datos

Las prácticas que se detallan a continuación están orientadas a proteger la información personal recopilada por Prosalco y garantizar que se maneje de acuerdo con el Régimen de Protección de datos en Colombia. Se implementan medidas para evitar la pérdida, mal uso, alteración, accesos no autorizados y hurto de los datos.

- Se debe cumplir con la solicitud de información por parte de órganos judiciales o de control, internos y externos, respetando las normativas vigentes.
- La difusión, divulgación o entrega de información está restringida a personas autorizadas, conforme a la normativa aplicable.
- El personal administrativo y asistencial debe manejar la información con confidencialidad y no utilizarla para beneficio personal o de terceros. Además, se prohíbe el uso indebido de información confidencial, especialmente en procesos contractuales.
- Proteger las contraseñas y claves de acceso a sistemas de información que resguarden datos confidenciales, y asegurar que no se compartan.
- Cumplir con la política interna para el tratamiento de datos personales, especificando las finalidades para cada parte interesada.
- Tratar la información personal con cuidado, asegurando su protección, precisión y corrección de errores oportunos, y evitar su divulgación sin autorización. Mantener la privacidad de la información sensible, limitando su acceso solo a personas autorizadas.
- Utilizar los datos exclusivamente para los fines establecidos y dentro del ámbito laboral, sin fines personales.
- Protección de datos en todas las etapas: Asegurar la protección de los datos en su recolección, almacenamiento, procesamiento y eliminación.
- Limitar el acceso a la información solo a quienes realmente lo necesiten, y utilizar las herramientas tecnológicas de manera ética y respetuosa con la privacidad de los datos.
- Transparencia en el manejo de los datos: Informar de manera clara sobre cómo se manejan los datos y los derechos de los usuarios.
- Cumplimiento normativo y actuación ante incidentes: Cumplir con las leyes y regulaciones de protección de datos, aplicando políticas internas y mejores prácticas, y actuar rápidamente ante cualquier incidente, reportando y tomando medidas correctivas.

10.9 Prácticas para la gestión de la propiedad intelectual y la producción del conocimiento

En Prosalco, valoramos la creatividad, el conocimiento y la innovación de nuestros asociados y colaboradores no asociados, reconociendo la producción intelectual, científica y académica como base fundamental para el desarrollo institucional. Promovemos un entorno de respeto, integridad y responsabilidad en el manejo de la propiedad intelectual, asegurando el cumplimiento de derechos de autor, confidencialidad y legalidad. Un manejo adecuado de la propiedad intelectual no solo garantiza el cumplimiento de la ley, sino que refuerza la reputación de Prosalco como una organización que respeta la creatividad y protege su patrimonio intelectual como un recurso valioso para el bienestar colectivo. En coherencia con lo anterior se dispone:

- La producción intelectual, científica y académica de los asociados y colaboradores no asociados de Prosalco está alineada con los lineamientos y necesidades institucionales, según los vínculos contractuales establecidos.
- Toda obra o invención de los asociados y colaboradores no asociados relacionada con Prosalco será considerada propiedad intelectual de la Institución y estará protegida legalmente.
- Los símbolos y elementos de la imagen corporativa de Prosalco son de uso exclusivo institucional. Cualquier uso fuera de la Institución debe contar con autorización expresa del área correspondiente.
- Respetar los derechos de autor y citar adecuadamente todas las fuentes utilizadas.
- Utilizar la propiedad intelectual generada en Prosalco exclusivamente para fines institucionales.
- Mantener la confidencialidad de los resultados de investigación hasta su divulgación oficial.
- Participar activamente en la protección y registro de invenciones y productos generados en Prosalco.
- Respetar acuerdos de propiedad intelectual y compartir los resultados de manera justa y transparente.
- Reconocer de manera justa la autoría en proyectos académicos o de investigación.
- Cumplir con las leyes nacionales e internacionales relacionadas con la propiedad intelectual.
- Informar sobre cualquier violación de propiedad intelectual y colaborar en las acciones correctivas.
- Evitar el plagio académico y asegurar la correcta referencia de todas las fuentes.
- Contribuir a la conservación y actualización de los registros de propiedad intelectual de la Institución.

11. MECANISMOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y LA TRANSPARENCIA

Para fortalecer la cultura de integridad, la transparencia institucional y el cumplimiento del Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, Prosalco cuenta con un conjunto de mecanismos que incluyen la conformación de un comité especializado, canales de denuncia confidenciales, medidas de protección al denunciante y procedimientos internos para la investigación de los reportes recibidos. Estos mecanismos permiten prevenir, detectar o gestionar situaciones conforme a principios institucionales.

11.1 Comité de Conducta y Transparencia

El Comité de Conducta y Transparencia de Prosalco tiene como propósito consolidar una cultura organizacional ética, de integridad, responsabilidad y legalidad en todos los niveles institucionales. Este comité lidera la construcción de lineamientos, políticas y estrategias en materia de conducta, así como la implementación de programas de cumplimiento anticorrupción y soborno. Apoya a la Junta Directiva en la gestión de conflictos de interés y en la actualización permanente del Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno.

Además, cumple un papel esencial en la gestión de denuncias, al recibir, clasificar y analizar los reportes, evaluar los riesgos asociados, adelantar investigaciones internas, implementar medidas de remediación y concluir cada caso de manera específica. Durante todo el proceso, garantiza la protección y el acompañamiento del denunciante. Dado que su labor contribuye a preservar la transparencia institucional, el cumplimiento normativo y la confianza de los grupos de interés, su actuación deberá regirse por estándares internacionales para la realización de investigaciones internas en organizaciones, conforme a principios fundamentales como la independencia, la confidencialidad, la profesionalidad, la imparcialidad y la legalidad.

Las disposiciones anteriores se fortalecen y complementan mediante su respectiva reglamentación, la cual orienta su alcance y funcionamiento formando parte integral de este Código.

11.2 Canales de Denuncia

Prosalco pone a disposición de sus grupos de interés diversos canales de interacción para reportar, de forma confidencial y segura, posibles casos de corrupción, soborno, fraude, lavado de activos, financiación del terrorismo, vulneraciones al Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, conflictos de interés, acoso sexual, acoso laboral y otros hechos que comprometan la integridad institucional.
Canales disponibles:

• Línea telefónica: 01 8000 931066
• Plataforma web de reportes
• Correo electrónico del Comité de Conducta y Transparencia
• Buzones físicos de sugerencias ubicados en las sedes de la IPS

La existencia y gestión de estos canales propende por una comunicación bidireccional, oportuna y efectiva; contribuye a contener daños, generar credibilidad en el sistema ético, detectar a tiempo situaciones críticas, proteger a las personas involucradas, asegurar la reputación institucional y generar información valiosa para fortalecer los programas de ética y cumplimiento.

El denunciante podrá mantenerse en el anonimato o identificarse, allegando la mayor cantidad de información posible de los acontecimientos objeto de reporte. Los canales estarán disponibles para asociados, colaboradores no asociados, usuarios, proveedores y demás partes interesadas. Se advierte que la presentación de denuncias falsas podría derivar en acciones legales.

11.3 Protección al Denunciante

Prosalco se compromete a garantizar la protección de las personas que, de buena fe, reporten los actos mencionados, asegurando que se adopten medidas específicas para salvaguardar sus derechos e integridad. Estas medidas incluyen la confidencialidad, la prevención de represalias y la implementación de acciones de protección adicionales cuando sea necesario, con el fin de promover un entorno ético y transparente.

- Se garantiza la confidencialidad de la identidad del denunciante, protegiendo su anonimato si así lo solicita.
- Se prohíben las represalias, amenazas o cualquier acción en contra de quienes presenten denuncias de buena fe.
- Se implementarán medidas de protección adicionales cuando la situación lo requiera, en función de la gravedad del caso.
- Se ofrecerá apoyo psicológico a los denunciantes, si se considera necesario, para asegurar su bienestar durante y después del proceso de denuncia.
- Toda la información relacionada con la denuncia se mantendrá bajo estricta confidencialidad, siendo accesible únicamente a las personas autorizadas dentro de la institución, con el fin de garantizar la integridad y seguridad del proceso.

11.4 Gestión de reportes y denuncias

Evaluación y registro: Todas los reportes y denuncias recibidas serán evaluadas preliminarmente por el Comité de Conducta y Transparencia, en coordinación con el Oficial de Cumplimiento, para determinar su pertinencia y fundamento. De ser necesario, se recabará información adicional que permita verificar los hechos manifestados. Esta evaluación incluirá un análisis detallado de la evidencia disponible y del contexto en que se presenta el reporte o denuncia, garantizando siempre la imparcialidad, la confidencialidad y el respeto al debido proceso.

Asimismo, los encargados llevarán un registro detallado de todas las comunicaciones recibidas, consignando información como la fecha del reporte, número consecutivo, tipo de parte interesada, canal de recepción, naturaleza de los hechos, entre otros datos relevantes. Este registro facilita la adecuada administración de los casos, y permite medir la gestión, fortaleciendo los procesos de prevención y respuesta institucional.

Investigación: Cuando del análisis preliminar se concluye que el reporte o denuncia cuenta con elementos suficientes y verificables, el Comité de Conducta y Transparencia podrá disponer la apertura de una investigación interna. Esta tendrá como objetivo esclarecer los hechos, identificar responsables, establecer posibles vulneraciones a normas internas o externas, y formular los pronunciamientos, recomendaciones o acciones remediales que correspondan dentro del marco de sus competencias.

Durante esta etapa, se recabará la información necesaria, se realizarán entrevistas u otras acciones pertinentes, garantizando en todo momento la confidencialidad, la imparcialidad, el respeto al debido proceso y la protección de las partes involucradas.

Plazo y comunicación: El Comité de Conducta y Transparencia se compromete a completar el proceso de investigación en un plazo razonable, asegurando que las partes involucradas sean oportunamente informadas sobre el avance del caso y las decisiones que se adopten.

Documentación de conclusiones: Las conclusiones del proceso de investigación serán debidamente documentadas, dejando constancia de los hallazgos, análisis realizados y pronunciamientos emitidos. En caso de que se confirme el incumplimiento de normas o políticas internas, se dará traslado a la instancia competente para que, conforme a la gravedad del hecho y la normativa interna vigente, determine y aplique las acciones correctivas, disciplinarias y administrativas a que haya lugar.

Rechazo de denuncias infundadas: Rechazo de reportes infundados: Se establece de manera clara que aquellos reportes, denuncias o manifestaciones temerarias, malintencionadas, sin fundamento o presentadas con el propósito de perjudicar a terceros serán desestimadas. En estos casos, el reportante podrá estar sujeto a las sanciones correspondientes, conforme a la normativa interna de Prosalco y, cuando aplique, a lo previsto en la legislación vigente.

12. CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

12.1 Programas de Formación Continua

Prosalco implementará programas de formación continua dirigidos a todas las partes interesadas, que incluirán procesos de inducción al ingreso y reinducción periódica. Estas capacitaciones tienen como propósito garantizar el conocimiento, la comprensión y la aplicación del Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, abordando sus principios, implicaciones prácticas y expectativas institucionales.

La formación se desarrollará en diversas modalidades —presenciales, virtuales, auto gestionables e interactivas— y su participación será obligatoria, asegurando la actualización constante y el compromiso ético de todos los integrantes de la organización.

Todos los integrantes de la institución tienen la responsabilidad de conocer, cumplir y promover el Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, participando activamente en las acciones formativas convocadas para asegurar su correcta comprensión e implementación en Prosalco.

12.2 Mecanismos de evaluación

Para medir la efectividad de las acciones de formación y sensibilización sobre el Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno, Prosalco establecerá mecanismos de evaluación que permitan verificar el nivel de comprensión y apropiación por parte de las partes interesadas. Estos mecanismos incluirán cuestionarios, encuestas de percepción, pruebas de conocimiento y análisis de casos prácticos. Los resultados obtenidos serán utilizados para identificar oportunidades de mejora y fortalecer las estrategias de capacitación, garantizando la adherencia a los valores y principios institucionales**.**

12.3 Difusión del Código

Las políticas establecidas en este Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno son de obligatorio cumplimiento para todos los integrantes de la institución a partir de su aprobación. La divulgación estará a cargo de los directivos de la Cooperativa, así como de los líderes de proceso y las áreas de cumplimiento y afines, quienes implementarán los mecanismos más eficaces para asegurar que todos los grupos de interés lo conozcan.

El Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno se entregará en formato digital a todas las partes interesadas y estará disponible para consulta permanente en el sitio web, la intranet institucional y el repositorio documental. Podrá traducirse a otros idiomas cuando se requiera. Su divulgación se llevará a cabo en todas las sedes a través de los canales de comunicación institucionales, con el objetivo de garantizar su comprensión y apropiación por parte de los grupos de interés. Además, se implementarán estrategias de comunicación interna, como boletines, charlas y campañas informativas, para reforzar su conocimiento y aplicación.

Las partes interesadas a quienes aplica el Código deberán suscribir un acta de compromiso en la que certifiquen haber leído, comprendido, aceptado, adoptado y promovido sus normas. La aceptación se formalizará mediante un documento archivado de forma permanente en su expediente, y se les entregará una copia electrónica, que podrá ser una versión resumida del Código.

13. VIGILANCIA Y CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO

El cumplimiento del Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno de Prosalco es una responsabilidad compartida y escalonada que articula el compromiso individual con estructuras organizacionales de vigilancia y mejoramiento continuo.

Responsabilidad individual (Autocontrol): La primera instancia de vigilancia corresponde a cada uno de los integrantes de la institución, quienes deben ejercer el autocontrol como expresión del compromiso ético personal. Esto implica actuar conforme a los principios y valores institucionales, y reportar cualquier situación contraria al Código.

Gestores de Ética: La vigilancia estructurada del Código recae en diversas instancias institucionales que actúan como Gestores de Ética. Estas instancias promueven la vivencia de los principios institucionales, hacen seguimiento a su cumplimiento y fomentan una cultura ética transversal. Estas son:

- **Comité de Conducta y Transparencia**. Encargado de analizar, investigar, valorar y emitir recomendaciones frente a posibles vulneraciones al Código, además de promover la formación en cultura ética y decisiones alineadas con la integridad y la transparencia.
- **Equipo de Mejoramiento Institucional.** Lidera acciones de seguimiento al sistema de gestión ética, incluyendo el monitoreo de indicadores, la ejecución de planes de mejora, la divulgación de resultados y la sensibilización institucional frente a los principios éticos.
- **Junta de Vigilancia.** Órgano de control social propio del modelo cooperativo, encargado de velar por la correcta gestión de la institución y el cumplimiento de las leyes, estatutos y principios cooperativos. En el marco de este Código, la Junta de Vigilancia tendrá también alcance para observar, acompañar y verificar su cumplimiento, como parte de su función vigilante frente a la gestión ética y la transparencia organizacional.

13.1 Procedimiento y sanciones por incumplimiento

El cumplimiento de los principios y disposiciones del presente Código es obligatorio para todos los integrantes de Prosalco. Su incumplimiento podrá conllevar medidas correctivas disciplinarias o administrativas, según la relación que tenga la persona involucrada con la institución:

- **Asociados:** Sanciones conforme a la normativa vigente, los Estatutos y los Regímenes Internos aprobados por la Asamblea General.

- **Colaboradores no asociados:** Medidas disciplinarias conforme a la legislación laboral vigente y al Reglamento Interno de Trabajo.
- **Contratistas, proveedores, clientes y otros terceros:** Acciones conforme a lo pactado contractualmente y a la normativa civil, comercial o administrativa aplicable.

Procedimiento

1. **Inicio del proceso:** Una vez se haya agotado la etapa de evaluación e investigación señalada en el acápite 11.4 sobre Gestión de Reportes y Denuncias, y se evidencie un posible incumplimiento, el caso será trasladado a la instancia competente según corresponda.

2. **Análisis de los hechos y garantías procesales:** Durante el análisis de los hechos se garantizará el respeto al debido proceso, el derecho a la defensa, la confidencialidad y la imparcialidad en la conducción del procedimiento.

    - **Asociados y colaboradores no asociados** tendrán derecho a presentar formalmente sus descargos.
    - **Terceros** vinculados contractualmente podrán presentar su versión de los hechos dentro de un plazo razonable.

3. **Determinación y decisión:** Con base en los hallazgos, la instancia competente adoptará las decisiones que correspondan, asegurando que las medidas tomadas sean proporcionales a la gravedad del incumplimiento, a la ponderación del asunto y a la correcta aplicación de los reglamentos internos, disposiciones contractuales y/o normativa vigente según el tipo de vínculo con Prosalco

4. **Tipos de sanciones:** Las medidas que pueden adoptarse incluyen, entre otras:

    - Llamados de atención verbales o escritos
    - Suspensión de funciones o de beneficios
    - Terminación del vínculo laboral, contractual o asociativo
    - Reporte a autoridades externas competentes, si aplica

5. **Comunicación y recursos:** Las decisiones serán comunicadas de manera clara y oportuna. Las personas afectadas tendrán derecho a presentar recursos o apelaciones dentro de los plazos establecidos en los reglamentos internos o en la legislación vigente.

6. **Confidencialidad y documentación:** Todo el proceso será debidamente documentado, preservando la confidencialidad de la información y la protección de datos personales y sensibles. Esta documentación podrá ser consultada en auditorías, revisiones internas o procesos de apelación.

14. ADOPCIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA, CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

14.1 Revisión y Actualización del Código

El Código será revisado anualmente por el Comité de Conducta y Transparencia y el Oficial de Cumplimiento, considerando cambios normativos y las necesidades organizacionales, así mismo se establecerán mecanismos de consulta con las partes interesadas para recibir aportes y realizar mejoras continuas.

Cualquier modificación será comunicada a través de los canales institucionales y deberá ser aprobada por el Consejo de Administración.

14.2 Aprobación del Código

La actualización al Código de Ética, Conducta y Buen Gobierno fue aprobada por el Consejo de Administración mediante el Acuerdo No. 25032025 -01 del 25 de marzo de 2025, como aparece en el Acta 450, y deroga el anterior código.

ANEXOS

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Derechos

1. Su derecho a elegir libremente a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud.
2. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
3. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que sólo con su autorización puedan ser conocidos.
4. Su derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
5. Su derecho a recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad, privacidad y con la mejor calidad.
6. Su derecho a ser escuchado, recibiendo información sobre los medios de comunicación para manifestar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como a recibir una respuesta oportuna. 7. Su derecho a decidir y expresar por escrito su voluntad de aceptar o no tratamientos o procedimientos.
8. Su derecho a ser llamado por su nombre, y a ser tratado con amabilidad por parte de quienes hacen posible el servicio.
9. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el profesional de la salud, en la que pueda recibir una segunda opinión en caso de desacuerdo con el médico tratante, teniendo en cuenta el recurso humano disponible en la institución.
10. Su derecho a ser informado con claridad sobre su estado de salud, los servicios que va a recibir, los riesgos del tratamiento, los costos de su atención en salud y las razones por las cuales eventualmente no puede ser atendido.
11. Su derecho a que se le respete su voluntad de participar o no en investigaciones, así como participar en la evaluación y vigilancia de los servicios de salud.

Deberes

1. Debe cuidar de su salud, la de su familia y comunidad, atendiendo responsablemente las recomendaciones generadas por el equipo médico tratante.
2. Debe tratar con respeto y dignidad al personal de la institución que le atiende, y a los demás pacientes y sus familias, teniendo en cuenta su intimidad y creencias.
3. Debe cumplir con las normas y reglamentos establecidos por la institución.
4. Debe informar oportunamente los hechos que perciba durante su permanencia en la institución, que puedan poner en riesgo su integridad y la de los demás.
5. Debe cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios de la institución a la vez que contribuye con el cuidado del medio ambiente, cumpliendo con la adecuada disposición de los residuos generados.
6. Debe dar información oportuna, clara, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, para que la institución pueda brindarle un cuidado apropiado.
7. Debe asistir a la cita asignada y/o cancelarla oportunamente, cuando no pueda asistir a ella. 8. 8.Debe participar de las actividades educativas y de promoción y prevención que realiza la institución.
9. Debe presentar el documento de identidad en el momento de la atención.
10. Debe cancelar cuando así corresponda las cuotas moderadoras y copagos.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- **Afinidad**: Relación de parentesco por matrimonio.
- **Apetito y tolerancia al riesgo**: Nivel de aceptación de riesgo en una organización.
- **Asamblea General**: Reunión de todos los miembros de una organización para tomar decisiones.
- **Autocontrol**: Control personal sobre las acciones y comportamientos.
- **Autogestión**: Gestión realizada de manera autónoma, sin intervención externa.
- **Autorregulación**: Capacidad de una organización para regularse internamente.
- **Buen gobierno:** Gestión eficiente, eficaz y efectiva de los procesos institucionales para alcanzar los objetivos, optimizando el uso de los recursos.
- **Burocracia**: Sistema administrativo con reglas rígidas y procedimientos complejos.
- **Compensaciones externas**: Pagos o beneficios ofrecidos fuera de la organización.
- **Cero Tolerancia**: Política de no aceptación de ciertos comportamientos o violaciones.
- **Cultura de Cumplimiento**: Enfoque organizacional centrado en cumplir con las normativas.
- **Conducta**: Comportamiento o acción de una persona en un contexto determinado, especialmente en relación con las normas y valores sociales.
- **Consanguinidad**: Relación por sangre entre personas.
- **Contravenga**: Actuar en contra de una norma o regla.
- **COFS**: Corrupción, opacidad, fraude y soborno.
- **Dádivas**: Regalos o favores, especialmente cuando se dan con intención de influir.
- **Debida diligencia**: Investigación y verificación detallada de información relevante.
- **Dilema ético**: Situación que involucra una elección entre dos alternativas éticamente correctas o incorrectas.
- **EPS (Empresas Promotoras de Salud)**: Organizaciones que administran el régimen de salud en Colombia.
- **Estatuto de la Cooperativa**: Normativa interna que rige el funcionamiento de una cooperativa.
- **Ética:** Conjunto de principios y normas que guían el comportamiento humano, determinando lo que es correcto e incorrecto en la convivencia social.
- **Fraude**: Acción ilegal para obtener beneficio mediante engaño.
- **Favoritismo**: Dar trato preferencial a ciertos individuos.
- **Grado de Afinidad**: Relación de parentesco por matrimonio o unión.
- **Grado de Consanguinidad**: Nivel de parentesco por sangre entre personas.
- **Imparcialidad**: No mostrar favoritismo o prejuicio en la toma de decisiones.
- **Impedir**: Acción de dificultar o evitar un proceso o actividad
- **IPS (Institución Prestadora de Salud)**: Entidad que ofrece servicios de salud.
- **Junta de Vigilancia**: Órgano encargado de supervisar el cumplimiento de normas y regulaciones.
- **LA/FT/FPADM**: Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva.
- **Matriz de riesgos**: Herramienta para identificar y evaluar riesgos.
- **Obsequios de cortesía**: Regalos pequeños dados por razones sociales o de respeto.
- **Obstrucción**: Impedir o dificultar una acción o proceso.
- **Oficial de Cumplimiento**: Persona encargada de velar por el cumplimiento de normas internas y externas en materia anti lavado de activos y corrupción.
- **Opacidad**: Falta de transparencia en la gestión o actividades.
- **Patrocinios y donaciones**: Apoyo financiero o material a otras entidades o causas.
- **Plan de Gestión Social**: Estrategias para mejorar el bienestar de la comunidad.

- **PAMEC (Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud)**: Plan para auditar los servicios de salud.
- **PQRF:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Felicitaciones
- **Proselitismo**: Promoción de ideologías o creencias con fines de conversión.
- **Rendición de cuentas**: Presentación de informes sobre la gestión y uso de recursos.
- **Regímenes de Prosalco**: Conjunto de políticas y reglas internas en Prosalco.
- **Regímenes Internos**: Normas internas que rigen una organización
- **Reembolsos**: Devolución de dinero por gastos realizados.
- **Revisoría Fiscal**: Función de fiscalizar y verificar la legalidad de las actividades financieras.
- **Riesgo de corrupción**: Posibilidad de que ocurran actos corruptos dentro de la organización.
- **SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud)**: Sistema colombiano que regula la atención y aseguramiento en salud.
- **SICOFS**: Sistema anticorrupción, opacidad, fraude y soborno.
- **Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR)**: Sistema que gestiona y evalúa los riesgos dentro de una organización.
- **SARLAFT**: Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.
- **Soborno**: Acto de ofrecer dinero o favores para influir en decisiones.
- **Stakeholders (grupos de interés)**: Personas o entidades que tienen interés en las actividades de una organización.
- **Vinculación**: Proceso de integrar o asociar personas o entidades a la organización.
- **Vínculos de Parentesco**: Relación familiar por consanguinidad o afinidad.

REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA

- **Circular Externa 000003 de 2018**: Establece las instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales - Código de conducta y de buen gobierno
- **Circular Externa 20211700000004-5 de 2021**: Impulsa las mejores prácticas de gobierno organizacional e incorpora el Código de Conducta y Buen Gobierno en todas las entidades vigiladas, enfatizando la necesidad de programas de formación y sensibilización.
- **Circular Externa 20211700000005-5 de 2021**: Proporciona lineamientos generales que deben adoptar las entidades vigiladas en relación con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT), incluyendo aspectos de capacitación y sensibilización.
- **Circular Externa 2022151000000053-5 de 2022**: Implementa herramientas para la sanción y prevención de actos de corrupción, promoviendo la cultura de transparencia y ética empresarial, lo que incluye la capacitación y sensibilización de los grupos de interés.
- **LEY 2195 DE 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Guía para la identificación y declaración del conflicto de intereses en el sector público colombiano versión 2**. https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/36031014/36151539/Guia-identificacion-declaracion-conflicto-intereses-sector-publico-colombiano.pdf/81207879-d5de-bec7-6a7e-8ac1882448c2?t=1572381672818.
- **Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE y del G20 2023:** https://www.oecd.org/es/publications/2023/09/g20-oecd-principles-of-corporate-governance-2023_60836fcb.html