

	Política Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo Cieno Group - Holding Empresarial	Código:	CG-EJ-P-002
		Versión:	001
		Fecha de Vigencia:	

TABLA DE CONTENIDO

[1. OBJETIVO](#)

[2. ALCANCE](#)

[3. RESPONSABLE](#)

[4. DEFINICIONES](#)

[5. DESARROLLO](#)

[5.1 VIGENCIA](#)

[5.2 APLICACIÓN](#)

[5.3 TITULO 1](#)

[5.3.1 Alcance y ámbito de aplicación](#)

[5.3.2 Publicación](#)

[5.3.3 Mecanismos para garantizar el cumplimiento](#)

[5.4 INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD MATRIZ Y PRINCIPALES FILIALES](#)

[5.4.1 Marco Estratégico](#)

[5.4.2 Principios Eticos](#)

[5.5 DESCRIPCIÓN UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO Y UNIDADES DE NEGOCIO\[3\]](#)

[5.6 TITULO 2.](#)

[5.6.1. Estructura administrativa y jerárquica del Grupo empresarial](#)

[5.6.2 Estructura de Empresa que Conforman el Grupo empresarial](#)

[5.7 TITULO 3.](#)

[5.8.TITULO 4](#)

[5.8.1. Derecho de los accionistas](#)

[5.8.2 Obligaciones de los accionistas](#)

[5.8.3. Asamblea general de los accionistas](#)

[5.9. TITULO 5.](#)

[5.9.1. Reglamento interno de la Junta Directiva](#)

[5.9.2 Política general para el nombramiento, la remuneración y la sucesión de la junta directiva](#)

[5.9.3. limitaciones y conflictos de interés](#)

[5.9.4 La junta directiva de la sociedad matriz y su rol frente al grupo empresarial cieno](#)

[5.10 TITULO 6](#)

[5.10.1 Criterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia y auditoría interna.](#)

[5.10.2. Representación legal, presidente, gerentes y vicepresidentes](#)

[5.10. 2.1. Representación Legal](#)

[5.10.3. Comité Corporativo.](#)

[5. 10.3.1 Secretario de asamblea de accionistas y juntas directivas](#)

[5.11 TITULO 7.](#)

[5.11 .1. Entorno de Control](#)

[5.11.2 Gestión de Riesgos](#)

[5.11.3 Actividades de Control](#)

[5.11.4 Áres de Control](#)

[5.11.5.Auditoria Interna](#)

[5.11.6 Revisoria Fiscal](#)

[5.12 TITULO 8.](#)

[5.12.1 Clientes](#)

[5.12.2. Colaboradores](#)

[5.12.3. Prestadores y proveedores](#)

[5.12.4 Accionistas](#)

[5.12.5. Competidores](#)

[5.12.6 Comunidad](#)

[5.12.7 Estado](#)

[5.13. TITULO 9.](#)

[5.13.1. Medio Ambiente](#)

[5.13.2 . Social](#)

[5.13.3. Derechos Humanos](#)

[5.13.4. Los diez principios del pacto global](#)

[5.13.5. ¿Cómo lo hacemos?](#)

[5.13.6. Valores y principios corporativos](#)

[5.14 TITULO 10.](#)

[5.15 TITULO 11](#)

[6. BIBLIOGRAFÍA](#)

[7. ANEXOS Y/O DOCUMENTOS RELACIONADOS](#)

1. OBJETIVO

Orientar todas las actuaciones y definir las reglas y lineamientos de comportamiento que orientan la conducta de los grupos de interés y colaboradores que actúen en nombre CIENO GROUP o de cualquiera de las sociedades que hagan parte de este grupo empresarial, en el desarrollo de sus funciones o actividades.

2. ALCANCE

El presente Código de Buen Gobierno aplica para todas las compañías que hacen parte del CIENO GROUP - HOLDING EMPRESARIAL.

3. RESPONSABLE

Ejecutor: Comité Corporativo .

Verificador: Comité Corporativo

4. DEFINICIONES

Para efectos de la comprensión de este documento, se establecen los siguientes significados:

- **Código de Buen Gobierno:** También denominado Código de Gobierno Corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.
- **Código de Ética:** También denominado Código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones

referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

- **Ética Pública:** Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección definen el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.
- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos internamente y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Valores:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

5. DESARROLLO

Somos un grupo empresarial colombiano con más de 28 años de experiencia, con presencia en siete sectores económicos relacionados con servicios médicos, aseguramiento en salud, laboratorio farmacéutico, comercio de productos farmacéuticos, contact center y BPO, servicios hospitalarios, social, edificación urbana e inmobiliarias.

Contamos actualmente con más de 1.070 empleados en 10 sociedades compuestas por una Sociedad Matriz, 9 Unidades Estratégicas de Negocio. Para Cieno Group SAS, el Gobierno Corporativo y la conducta ética, son un conjunto de principios, políticas, lineamientos y medidas de orientación encaminadas a crear, generar, fortalecer, fomentar y construir una cultura donde prevalezca la transparencia y ética empresarial.

En línea con estándares establecidos por la entidad y las recomendaciones brindadas por la Superintendencia Nacional de Salud mediante la Ley 1122 de enero nueve (9) de 2.007, en la Circular Instructiva No. 45 de fecha primero (1) de agosto de 2007 y Superintendencia sociedades mediante “Guía Colombiana de Gobierno Corporativo para Sociedades Cerradas y de Familia”. y consciente del impacto que tiene la actividad empresarial en las dinámicas de transformación y desarrollo sostenible, CIENO GROUP SAS – HOLDING EMPRESARIAL ha desarrollado un sistema de gobierno corporativo, el cual, además de contener reglas de obligatorio cumplimiento para las Compañías y sus colaboradores, en materia ética y de gobierno, establece mecanismos que garantizan la efectividad de sus normas, enmarcando su gestión en un claro compromiso de buenas prácticas que se manifiesta en cada una de sus actuaciones y empresas filiales y subsidiarias bajo un estricto respeto por la ley.

El presente Código de Ética y Buen Gobierno, que debe ser aprobado por el máximo órgano de administración de las sociedades que conforman el CIENO GROUP – HOLDING EMPRESARIAL^[1], hace parte del sistema de gobierno corporativo y constituye una norma fundamental que desarrolla y complementa lo establecido en los estatutos, al brindar lineamientos generales de actuación para las Compañías, la alta dirección y sus colaboradores, los cuales deben seguirse rigurosamente en las relaciones de confianza que se construyen con los distintos actores de interés.

5.1 VIGENCIA

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

5.2 APLICACIÓN

Todos los colaboradores, proveedores, prestadores, red médica, corredores, accionistas y demás grupos de interés y/o toda persona que se vincule a la Sociedad matriz sin importar su jerarquía dentro de la Compañía, deberán cumplir y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos en este documento.

Con el apoyo del área de Gestión Humana, la aplicación al interior del grupo de las compañías se realizará a través de las siguientes actividades

1. Toda persona que se vincule a la Sociedades del grupo, conocerá el Código de Ética y Conducta y suscribirá una constancia de su recepción y conocimiento.
2. Adoptará medidas conducentes a lograr la más amplia difusión en todas las sociedades
3. A todo nuevo colaborador que se vincule a las Compañías del Grupo se le pondrá a disposición una copia del Código de Ética.
4. Se dispondrá en las estrategias y programas de capacitación y formación al interior de la Sociedad Matriz, que se haga referencia al análisis y deliberación sobre los contenidos del presente Código.
5. Se promoverá la realización de talleres y encuentros para la socialización y difusión de este instrumento.

Se estructurará un programa permanente, para informar con la periodicidad que corresponda a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas de las sociedades.

5.3 TITULO 1 DISPOSICIONES GENERALES

5.3.1 Alcance y ámbito de aplicación

El presente Código de Buen Gobierno aplica para todas las compañías que hacen parte del CIENO GROUP – HOLDING EMPRESARIAL y plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la Administración, la Junta Directiva, los accionistas y otros grupos interesadas en el desarrollo de las Compañías. Cada una de las Compañías, aprobará este Código en el cual incluirá cualquier particularidad que le resulte aplicable, de conformidad con su tamaño, jurisdicción, ente de vigilancia y regulador, restricciones propias de su negocio o cualquier otra condición relevante.

Cuando en este Código se haga referencia al Grupo Empresarial o las Compañías, se trata de disposiciones aplicables a todas las sociedades que conforman el Grupo como son Bluecare Salud S.A., Clínica Santa Monica de Bogotá S.A.S., Operadora Clínica Azul S.A.S., MedContact Center SAS Y Green City Inversiones Y Construcciones S A S, Green Circle Desarrollos inmobiliarios y Green Invest se trata de disposiciones aplicables únicamente a esas entidades sin que se entiendan extendidas a sus filiales o subsidiarias; y si se hace referencia a Cieno Group – Holding Empresarial o la Sociedad matriz, se entenderá que se trata de disposiciones aplicables a Cieno Group S.A.S. exclusivamente.

Estas disposiciones complementan, en lo que se refiere a Buen Gobierno, y ética lo establecido en los Estatutos de las Compañías y las disposiciones legales vigentes que le sean aplicables para el efecto.

5.3.2 Publicación

El Representante Legal o suplente de la Sociedad matriz o quien este delegue se encargará de dar a conocer al mercado y a los grupos de interés, la existencia y contenido del presente Código. Para estos efectos, anunciará a través de los mecanismos de información de cualquier enmienda, cambio o complementación que se presente.

Así mismo, el texto del presente Código quedará a disposición de los Gerentes, Presidentes y Representantes Legales de las Compañías y podrá ser consultado en DARUMA - Aplicativo de Gestión de la Calidad, de la Sociedad matriz, o en las páginas web de las Compañías.

5.3.3 Mecanismos para garantizar el cumplimiento

Los Administradores de las Compañías velará por el cumplimiento de los estatutos y de las normas legales y disposiciones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva de cada una de las empresas. Así mismo, es la responsable principal de garantizar el cumplimiento de las previsiones definidas en el presente Código.

Cuando consideren que se ha incurrido en un incumplimiento frente a lo previsto en este Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, los grupos de interés podrán presentar solicitudes ante la Sociedad matriz o ante las Compañías. En estos casos, la Administración de las Compañías, a través de los Representantes Legales, o el canal que se disponga para ello, dará respuesta clara y suficiente al solicitante, con la mayor diligencia y oportunidad.

Los accionistas e inversionistas de la Sociedad matriz podrán presentar quejas y reclamaciones ante el Revisor Fiscal, por el incumplimiento a lo previsto en el Código de Ética y Buen Gobierno. Para estos efectos, Cieno Group S.A.S. dará cumplida y oportuna respuesta a los requerimientos que con ocasión de la queja efectúe el Revisor Fiscal, y atenderá las observaciones que este señale sobre el particular, cuando se establezca la existencia del mencionado incumplimiento.

5.4 INFORMACIÓN GENERAL DE LA SOCIEDAD MATRIZ Y PRINCIPALES FILIALES:

Cieno Group - Sociedad Matriz

Es grupo empresarial colombiano con más de 28 años de experiencia, con presencia en siete sectores económicos relacionados con servicios médicos, aseguramiento en salud^[2], laboratorio farmacéutico, comercio de productos farmacéuticos, contact center y BPO, servicios hospitalarios, social, edificación urbana e inmobiliarias.

- **Premisas Corporativas:** Las Premisas Corporativas son los lineamientos que guían de forma general la actuación del Grupo Empresarial y sus líderes.
- **Premisa de Crecimiento:** Crecer de forma continua con sostenibilidad y rentabilidad, propiciando el desarrollo de nuestras Unidades Estratégicas de Negocio e incrementando nuestra participación en los sectores en los que tenemos presencia.
- **Premisa de Reinversión de Excedentes:** Se busca la acumulación de valor recolectando los excedentes económicos de las Unidades Estratégicas de Negocio para su fortalecimiento o nuevas oportunidades de inversión.
- **Premisa de Unidad y Sentido Grupal:** Conservación en el tiempo de la unidad grupal, garantizando estabilidad y bienestar, impidiendo las divisiones y fraccionamiento del proyecto empresarial.
- **Premisa de Diversificación de las Inversiones:** La diversificación del riesgo es un principio fundamental de inversión del ejercicio empresarial e industrial, de esta forma, buscamos ampliar nuestra actividad en distintos mercados y sectores y así reducir el riesgo y aumentar la seguridad del grupo empresarial.
- **Premisa de Liderazgo:** Los líderes del grupo empresarial, debe asumir la responsabilidad contemplando su facultad de gobernanza, siempre actuando por el bien del gobierno corporativo y respetando sus valores.
- **Premisa Sostenibilidad:** Las acciones del grupo deben estar enmarcadas con el principio de sostenibilidad como búsqueda del equilibrio entre lo económico, social y ambiental, satisfaciendo las necesidades de las generaciones actuales, sin afectar la capacidad de las futuras.

5.4.1 Marco estratégico

Estrategia 2018-2025: Nuestra estrategia busca llegar al 2025 con ventas de 700 mil millones con un margen EBITDA del 20%.

Misión: Cieno Grupo Empresarial desarrolla soluciones competitivas en diversos mercados con el fin de mejorar la calidad de vida en salud de la población colombiana y generando valor para los diversos grupos de interés del grupo por medio de un crecimiento sostenible, diversificado e innovador a nivel nacional e internacional.

Visión: Cieno Group y su grupo empresarial espera convertirse en el 2025, en un grupo reconocido a nivel nacional por sus contribuciones al desarrollo económico, social y ambiental del país, mediante negocios competitivos y sostenibles que les generen valor a sus clientes y demás actores de interés.

Actuación:

- **Honestidad:** “Transparencia en nuestros actos”.
- **Responsabilidad:** “Responder por nuestros actos y sus consecuencias, y aprender sobre ellos”.
- **Trabajo en Equipo:** “Juntos llegaremos más allá de nuestras metas”.
- **Excelencia:** “Cada día ser mejores en lo que hacemos”.
- **Respeto:** “Aceptar y comprender las diferencias de los demás”.
- **Prudencia:** “Actuar con sensatez y cordura en toda situación”.
- **Confianza:** “Conservar el espíritu de buena fe hacia quienes nos rodean”.
- **Justicia:** “Actuar de forma justa y equilibrada hacia todas las personas”.
- **Innovación:** “Cada día buscar cómo nos reinventamos para sobrepasar las expectativas del mercado.”

5.4.2 Principios Éticos

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

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

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

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

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

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

Equidad: Entendida como el trato justo y equilibrado en las relaciones laborales, comerciales y/o cívicas. Igualdad de trato para con todas las personas independientemente de sus condiciones sociales, económicas, raciales, sexuales y de género.

Respeto: Reconocer al otro y aceptarlo tal como es. Más allá del cumplimiento legal de las normas y de los acuerdos realizados se tienen en cuenta los puntos de vista, necesidades y opiniones de las partes.

Responsabilidad: La intención inequívoca de cumplir con los compromisos, velando por los bienes, tanto de la sociedad, como de sus grupos de interés.

Transparencia: Las relaciones de la sociedad están basadas en el conocimiento y acceso a la información, dentro de los límites de ley y la reserva empresarial.

5.4.3. Historia

El origen del grupo se remonta al 19 de septiembre de 1991, bajo la razón social Cafesalud Medicina Prepagada S.A., como una iniciativa de la Federación Nacional de Cafeteros, que apuntaba a contar en su portafolio con una empresa del sector salud que ofreciera servicios de calidad a las más de 900 mil personas pertenecientes a las familias cafecultoras del país.

En el año 2002, como parte de una estrategia de depuración de su actividad principal, la Federación Nacional de Cafeteros tomó la decisión de vender las empresas y los activos no asociados a su negocio misional, lo que permitió que un grupo de inversionistas, con visión de permanencia y con la firme convicción de contar con un producto que tenía vocación no sólo de suplir las necesidades en salud de las familias cafeteras, sino de la población colombiana en general, decidiera la adquisición de dicha empresa de medicina prepagada, con metas de crecimiento y el mejoramiento de los servicios para sus afiliados.

Para el 2007, y como consecuencia del ejercicio de un cuidadoso ejercicio de crecimiento, enfocado en la satisfacción de sus clientes, se llegó al número de 14 sedes a nivel nacional, lo mismo que a la apertura de centros médicos de altos estándares en las ciudades del Bogotá y Medellín, consolidando su operación, y logrando el reconocimiento de la trayectoria y posicionamiento en el mercado de los Planes Voluntarios de Salud y de la prestación de los servicios de salud. En este mismo año, también se apostó a la diversificación y complementación de los servicios, a través de la apertura de ópticas y droguerías, el inicio de la prestación de servicios de ambulancia a través de AMD, y la materialización de un logro, único entre las empresas de medicina prepagada, como fue el de la apertura del Centro de Investigaciones Clínicas, que de la mano de importantes multinacionales farmacéuticas, ha desarrollado múltiples protocolos de investigación de nuevos productos, en beneficio de la salud no sólo de nuestros afiliados, sino de millones de personas en todo el planeta.

Dentro de las mismas estrategias previamente mencionadas, en el año 2011 se tomó la decisión de efectuar un cambio de nombre e imagen corporativa, fruto de lo cual nació oficialmente la marca MedPlus Medicina Prepagada, como un nombre y una filosofía que desde entonces se han enfocado a brindar un “plus” en los servicios y beneficios a sus clientes, redefiniendo los objetivos estratégicos para garantizar una solidez y un crecimiento continuo. En este

mismo año, el laboratorio clínico recibió la certificación en calidad por parte de ICONTEC, la cual se ha renovado año a año, hasta la actualidad.

Posteriormente, y en el contexto de generar sinergias en beneficio de los clientes, se implementaron estrategias para aumentar la oferta de servicios y brindar un mayor respaldo patrimonial, fruto del cual nació oficialmente en el año 2012 el Holding Empresarial Cieno Group, el cual adquirió y creó varias marcas, como Clínica VIP (vendida en el 2013 al grupo Colpatria), Altea Farmacéutica S.A. y Clinimás (Institución de Prestadora de Servicios de Salud en la República de Panamá), entre otros.

En el año 2014, se creó la Fundación Manos Pintadas de Azul, con el objetivo del Holding Empresarial de desarrollar una importante actividad social, orientada a llevar salud a las comunidades que no reciben atención médica adecuada, aportando así un grano de arena en el mejoramiento de la calidad de vida de cientos de colombianos menos favorecidos.

El año 2017 estuvo marcado por dos hitos de altísima relevancia en la historia del grupo empresarial, como fueron, el inicio del desarrollo de la primera fase del Complejo Médico Santa Mónica, compuesto por un centro médico y una clínica de cuarto nivel de complejidad, la más alta tecnología e infraestructura sin par en el país, y la puesta en marcha de Altadis, un *joint venture* entre Altea Farmacéutica S.A. y Tecnimede Group, compañía portuguesa de trayectoria internacional y alto posicionamiento en el mercado Europeo, orientado a la comercialización de productos farmacéuticos.

En el año siguiente, buscando aumentar la eficiencia de las operaciones del grupo y aumentar la competitividad de las Unidades Estratégicas de Negocio, se llevó a cabo una profunda reorganización de la estructura interna del Holding Empresarial Cieno Group, sobre la base de la implementación de Unidades Estratégicas de Negocio, independientes pero orientadas a actuar bajo un sentido grupal y de generación de sinergias entre ellas y terceros, con el apoyo constante desde el nivel corporativo, consecuencia de lo cual se adoptó un plan estratégico para cada una de dichas unidades.

La historia y proyectos no acaban aquí, y así, día a día se seguirán escribiendo, con dedicación, empeño y el objetivo inamovible de generación de valor y satisfacción para nuestros clientes, clientes y demás actores de interés, las páginas del crecimiento y consolidación de Cieno Group como holding empresarial.

5.5 DESCRIPCIÓN UNIDADES ESTRATÉGICAS DE NEGOCIO Y UNIDADES DE NEGOCIO[\[3\]](#)

SECTOR: SERVICIOS MÉDICOS

UN: BLUECARE - SERVICIOS AMBULATORIOS: Esta unidad estratégica de negocio ofrece de servicios de atención ambulatoria en centros médicos a nivel nacional y servicio de atención médica domiciliaria en la ciudad de Bogotá, los cuales están concebidos como servicios integrales y de alta especialización centrados en la atención diferencial de los pacientes. Operamos bajo las marcas de MedPlus Medicina Prepagada, MedCenter y BlueCare.

Nuestra unidad de servicios ambulatorios cuenta con las siguientes unidades de negocio:

UN: CENTROS MÉDICOS: Nuestros centros médicos, son instituciones que prestan servicios integrales, destinados a la atención de afiliados de MedPlus Medicina Prepagada, afiliados de Plan de Beneficios en Salud y Planes Voluntarios y pacientes particulares, con altos estándares de calidad, modernos espacios y profesionales idóneos.

UN: ATENCIÓN MÉDICA DOMICILIARIA

Prestamos servicios integrales de medicina domiciliaria, traslados y área protegida. Nuestros principales clientes son los afiliados de MedPlus Medicina Prepagada.

SECTOR: SERVICIOS MÉDICOS

UN: BLUECARE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS: La unidad estratégica de negocios de servicios complementarios, cuenta con unidades de negocio de diferentes enfoques dentro del sector, como: ópticas, farmacias; centro de investigación, imagenología y laboratorio clínico, los cuales son complementarios a los servicios ambulatorios.

Nuestra unidad prestadora de servicios complementarios cuenta con las siguientes unidades de negocio:

UN: ÓPTICAS: Nuestros servicios facilitan soluciones en salud visual especializada, adaptada a las necesidades de nuestros clientes con el fin de generar acciones de valor que mejoran su calidad de vida, a través de servicios como: optometría; diagnóstico y formulación de anteojos; comercialización de monturas de gama alta, anteojos de sol y lentes de contacto; consulta de optometría y oftalmología, entre otros.

UN: ODONTOLOGÍA: Nuestros centros de salud oral se enfocan en la atención oportuna, ofreciendo servicios de rehabilitación oral, ortodoncia, odontopediatría, endodoncia, cirugía oral, periodoncia, y odontología general.

UN: FARMACIAS: En nuestras farmacias ofrecemos servicios de dispensación de medicamentos a afiliados de MedPlus Medicina Prepagada y afiliados a planes de beneficios de salud. Nuestro portafolio de productos es adaptado a las necesidades de nuestros clientes, generando soluciones de valor que mejoran la calidad de vida de sus afiliados.

UN: LABORATORIO CLÍNICO: Centro especializado de análisis, cuyo objetivo es toma y procesamiento de muestras clínicas de primero, segundo y tercer nivel de complejidad, que aportan datos a la prevención, estudio o diagnóstico de posibles problemas en la salud de nuestros pacientes teniendo como premisa la transparencia, responsabilidad y vocación de servicio.

UN: CENTRO DE INVESTIGACIÓN: Desarrollamos protocolos de investigación de medicamentos de la mano de laboratorios a nivel mundial, para mejorar la calidad de vida de quienes más lo necesitan, facilitando la transición de la investigación básica en aplicaciones clínicas para seres humanos. Con el respaldo de profesionales altamente capacitados y especializados, cuya finalidad sea generar aportes científicos para el progreso de la humanidad. Nuestras principales líneas de Investigación en Fase II, III y IV están relacionadas con Vacunas (VPH, Clostridium, Influenza, Meningococo); endocrinología (Diabetes adultos y niños); neumología (Asma y EPOC); gastroenterología (colitis ulcerativa); dermatología, entre otras especialidades y estudios Observacionales.

SECTOR: SERVICIOS HOSPITALARIOS

UN: CLÍNICA SANTA MÓNICA: Nuestra Clínica Santa Mónica ofrece servicios hospitalarios de alta complejidad a afiliados de MedPlus Medicina Prepagada, afiliados de Plan de Beneficios en Salud, afiliados a planes voluntarios de salud y a pacientes particulares, con altos estándares de calidad, modernos espacios y profesionales idóneos.

El portafolio incluye servicios médicos y quirúrgicos disponibles tales como: urgencias adultos y pediatría, cirugías ambulatorias y hospitalaria alta, cardiología, gastroenterología, hospitalización, cuidado crítico UCI, coronario, apoyo diagnóstico, terapéutico, y múltiples especialidades.

SECTOR: BPO & CONTACT CENTER

UEN: MEDCONTACT CENTER: Somos un contact center especializado en salud, diseñado para atender de manera rápida y efectiva a los clientes, pensando siempre en brindarles el mejor de los servicios, a través de servicios como: agendamiento de citas médicas, autorizaciones para afiliados y prestadores, orientación médica telefónica, cobranzas y campañas de fidelización, entre otros servicios.

SECTOR: SOCIAL

UEN: FUNDACIÓN MANOS PINTADAS DE AZUL: Somos una entidad sin ánimo de lucro que busca contribuir al desarrollo social de Colombia mediante programas de salud que brinden acceso a comunidades, que por sus condiciones sociales, geográficas y económicas no gozan de adecuados servicios de salud.

5.6 TITULO 2.

ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA

5.6.1. Estructura administrativa y jerárquica del Grupo empresarial

- Asamblea de Accionistas
- Junta Directiva
- Presidencia Corporativa

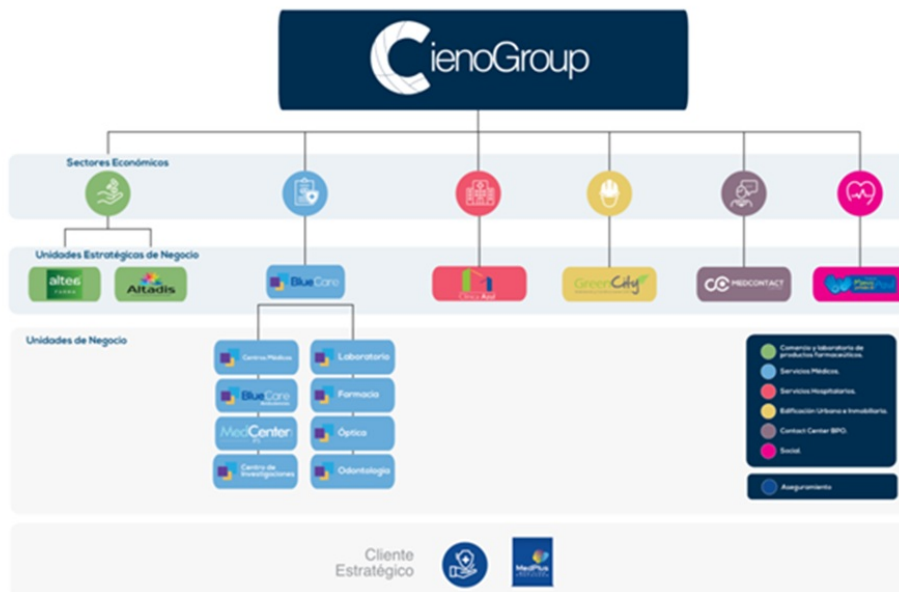
Sociedad Matriz Cieno Group - Corporativo: El sociedad matriz Cieno Group S.A.S está conformado por cinco vicepresidencias, quienes se encargan de: apoyar el direccionamiento de las Unidades Estratégicas de Negocio, las Unidades de Negocio, el Centro de Servicios Compartidos y sus líderes, armonizar las relaciones y dar claridad frente al alcance de los actores internos, potencializar el crecimiento de las Unidades Estratégicas de Negocio y Unidades de Negocio actuales y del portafolio de inversiones y crear una cultura corporativa, transparente, independiente y sana. Este ente Corporativo está conformado por:

- Presidencia Corporativa
- Vicepresidencia Financiera
- Vicepresidencia Jurídica
- Vicepresidencia Tecnología de la Información
- Vicepresidencia Negocios
- Vicepresidencia Desarrollo Organizacional

Sociedad Matriz Cieno Group - Centro de Servicios Compartidos: La sociedad matriz también cuenta con un Centro de Servicios Compartidos, el cual se encarga de brindar de forma efectiva y diferenciada los servicios transversales de apoyo a las Unidades Estratégicas de Negocio, a las Unidades de Negocio y la sociedad matriz. El Centro de Servicios Compartidos está conformado por:

- Gerente Centro de Servicios Compartidos
- Dirección Gestión Humana
- Dirección Asuntos Jurídicos
- Dirección Administrativa
- Dirección Servicio y Calidad

5.6.2 Estructura de Empresa que Conforman el Grupo empresarial



Estructura Grupo Empresaria CIENOGROUP

5.7 TITULO 3.

ACTORES DE INTERÉS

Estado: Se debe considerar como un actor de interés, en tanto las entidades de control y vigilancia como la

Superintendencia Nacional de Salud, superintendencia de sociedades ejercen continua vigilancia al accionar de la Compañía. En este sentido nuestro compromiso con el Estado será respetar, apoyar a las instituciones, autoridades legítimamente constituidas, y colaborar en lo que sea necesario para el estricto cumplimiento de las leyes, la Sociedad matriz y sus colaboradores mantienen a disposición de los organismos de vigilancia y control los documentos y elementos que se requieran

Cientes: Los clientes son la razón de existir de la entidad, en tanto es por ellos que se vela por el mejoramiento continuo de la organización para cumplir y sobrepasar sus expectativas. Cieno Group hace un trabajo constante orientado a su bienestar y salud, y así mismo, se esmera en brindar un excelente servicio que responda de forma expedita y eficaz a sus requerimientos, para así ofrecer un servicio integrado cada vez mejor.

Colaboradores: Los colaboradores son uno de los activos más importantes de Cieno Group, y así, su compromiso y motivación son factores claves para el crecimiento y la sostenibilidad. Por eso, todos los colaboradores trabajamos día a día por crear un ambiente óptimo, responsable, equilibrado e igualitario, que garantice nuestra seguridad, salud y bienestar.

Prestadores: Los médicos, las IPS, los laboratorios y demás entidades prestadoras de servicios de salud son un aliado estratégico y ocupan un lugar especial en nuestra cadena de valor, pues son ellos quienes tienen un contacto directo con los clientes y los que velan y cuidan su salud, bienestar y satisfacción. Cieno Group se compromete a asegurar el cumplimiento de los requisitos legales y normativos para la prestación de sus servicios, así como la aplicación de políticas relacionadas con la seguridad, la transparencia, la ética y la equidad, siendo aliados en su crecimiento y el mejoramiento continuo de sus procesos para el bienestar de nuestros clientes.

Proveedores: Los proveedores son un actor importante para apalancar el crecimiento, sostenibilidad y competitividad. Para lograr un impacto positivo en los demás actores de interés, CIENO GROUP y sus proveedores debe cooperar y colaborar para mejorar la gestión y cumplir con las iniciativas de este documento. Es por esto que la Compañía se compromete a exigirle a sus proveedores el cumplimiento de los principios éticos aquí establecidos, así como a las relaciones transparentes y equilibradas entre las partes, e implementar sistemas de gestión que permitan su mejora y crecimiento constante.

Accionistas: Los accionistas aportan el capital para que la organización y las Compañías del Grupo pueda financiar sus operaciones y crecimiento. Uno de los objetivos de la organización es generar valor y maximizar la inversión. Por esto, los principios éticos que aquí se señalan están relacionados con dichos objetivos, el respeto de sus derechos legítimos y asegurar la entrega de información veraz y transparente sobre el estado de la Compañía.

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

Sociedad: Este grupo de interés está conformado por organizaciones no gubernamentales, comunidades, entidades financieras y opinión pública, con los cuales Cieno Group buscará siempre tener la mejor relación y generar impactos positivos.

Comunidad: En Cieno Group sabemos que nuestra operación tiene un impacto en las comunidades de nuestro entorno y que su bienestar redundará en el efectivo accionar de nuestra Organización. En este sentido, nos comprometemos al desarrollo de proyectos de inversión social que impulsen su desarrollo, siempre enmarcados en los principios éticos aquí enunciados.

5.8. TÍTULO 4 DERECHOS, OBLIGACIONES Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS

Los accionistas impulsan la gestión de las Compañías. Para fortalecer la confianza depositada por ellos al invertir en cada sociedad, ésta:

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

5.8.1. Derecho de los accionistas

Cieno Group cuenta con accionistas ordinarios; las demás Compañías cuentan en igual medida con accionistas ordinarios. Todos gozan, según la naturaleza de sus acciones, de los derechos y obligaciones consagrados en la ley, los estatutos, el presente Código de Ética y Buen Gobierno y los reglamentos de emisión y colocación de acciones que sean aplicables, de conformidad con sus características o negocio particular. En cualquier caso deberán contemplarse las excepciones establecidas en la ley.

Son derechos de los accionistas:

- a. Traspasar o transferir sus acciones conforme a las disposiciones contempladas en los estatutos sociales.
- b. Tener acceso a información que les permita tomar decisiones sobre su inversión en cada sociedad.
- c. Participar y votar en las Asambleas Generales de Accionistas, según los derechos conferidos por la naturaleza de sus acciones.
- d. Hacer recomendaciones sobre el Gobierno Corporativo de cada sociedad.
- e. Solicitar a la Administración autorización para la realización de auditorías especializadas conforme a este

código.

- f. Participar de los beneficios de cada sociedad de acuerdo con su inversión en la misma y la naturaleza de sus acciones.
- g. Recibir un trato equitativo e igualitario por parte de la administración y dirección de la compañía.
- h. Conocer de manera clara, exacta y oportuna toda la información financiera y no financiera de la compañía.
- i. Ejercer el derecho de inspección consagrado en los estatutos sociales.
- j. Tener a su disposición en el domicilio principal de la Sociedad matriz, toda la información financiera de su interés, de manera clara y actualizada.
- k. Elevar consultas y acceder de manera libre a la Vicepresidencia Jurídica y Financiera de la compañía, órgano encargado de atender todas las consultas elevadas por los accionistas y de orientar el relacionamiento entre la compañía y los mismos.
- l. Contar con mecanismos de solución de controversias ágiles y de fácil acceso, conforme a los estatutos sociales de cada sociedad.
- m. Recibir la información legalmente solicitada y no privilegiada, de manera clara y oportuna, sin tener en cuenta su condición de accionista controlador o minoritario.

5.8.2 Obligaciones de los accionistas

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

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

5.8.3. Asamblea general de los accionistas

La Asamblea General de Accionistas de las Compañías, como órgano principal de gobierno y decisión de cada sociedad, está compuesta por aquellos accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, quienes se constituyen en Asamblea Ordinaria, en nombre propio o por medio de sus representantes, por lo menos una vez al año y en Asamblea Extraordinaria, las veces que las circunstancias de la sociedad lo ameriten.

La Asamblea de Cieno Group y las sociedades subordinadas y filiales cuenta con su Reglamento de Asamblea General de Accionistas, a través del cual se regulan los aspectos más relevantes de este órgano y su reunión, como son, composición, convocatoria, representación, funciones de la Asamblea, desarrollo de la reunión, actas, entre otros, que apuntan a garantizar el ejercicio de los derechos políticos de los accionistas, actuando en concordancia con la ley, los estatutos y el presente Código. Las Asambleas contarán también con su respectivo Reglamento de Asamblea.

5.9. TITULO 5. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Cieno Group es el órgano de administración de la Sociedad elegido por la Asamblea General de Accionistas, compuesto por Cinco (5) miembros principales, dos (2) de los cuales como mínimo serán miembros independientes. La Junta Directiva tiene un carácter deliberante, profesional y garante de los derechos de todos los accionistas. Sus funciones, responsabilidades y atribuciones están relacionadas con la estrategia de la Sociedad matriz, la supervisión de temas clave para su desarrollo y sostenibilidad, así como con el control de sus negocios y gobierno. El Código de Comercio de Colombia, las disposiciones estatutarias, el reglamento interno de la Junta Directiva y el presente Código de Buen Gobierno constituyen su marco de actuación.

Asimismo, las Compañías cuentan con una Junta Directiva u órgano equivalente, cuyas funciones, responsabilidades y atribuciones están relacionadas con la estrategia de cada entidad, la supervisión de temas clave para su desarrollo y sostenibilidad, así como con el control de sus negocios y gobierno, y se regulan en documentos particulares que aplican respecto a cada una de ellas.

5.9.1. Reglamento interno de la Junta Directiva

Las Juntas Directivas de Cieno Group SAS y de las sociedades que cuenten con este órgano de administración contarán con un reglamento interno, el cual regula los siguientes aspectos:

Organización y funcionamiento de la Junta Directiva, incluyendo su composición, definición de miembros independientes, criterios que deben ser considerados por la Asamblea General de Accionistas para la elección de los Miembros de Junta Directiva, perfil de los miembros de Junta, procedimiento que deben atender los accionistas al momento de presentar y evaluar propuestas de candidatos, mecánica de las reuniones de Junta Directiva y criterios para la remuneración y determinación de los costos de la misma. Cieno Group y sus sociedades subordinadas y filiales ha optado estatutariamente Deberes generales, derechos, funciones y responsabilidad de la Junta Directiva de aquellas sociedades que cuentan con dicho órgano de administración, incluyendo aquellas que son indelegables a otros órganos de administración de la Sociedad, distinguiéndose entre aquellas relacionadas con el gobierno y la ética

de las Sociedades,

Elección y funciones propias del Presidente de la Junta Directiva; Definición y funciones del Secretario de la Junta Directiva; y Evaluación periódica de la Junta Directiva, incluyendo los mecanismos de autoevaluación y de evaluación externa por parte de asesores independientes.

5.9.2 Política general para el nombramiento, la remuneración y la sucesión de la junta directiva

Cieno Group, y las demás sociedades subordinadas o filiales que cuenten con este órgano de administración cuentan con una Política General para el Nombramiento, la Remuneración, cuyo objetivo es establecer los parámetros que aseguren que las personas designadas para desempeñar el cargo de miembro de Junta Directiva sean las más idóneas y estén adecuadamente remuneradas en relación con otras empresas comparables a nivel nacional. Dicha política ha sido aprobada por la Asamblea General de Accionistas.

5.9.3. limitaciones y conflictos de interés

La Vicepresidencia Jurídica Corporativa, según el caso, evaluará la participación en las Juntas Directivas de aquellos miembros que puedan tener algún conflicto de interés, como: estar vinculados con proveedores, competidores o clientes de alguna de las Compañías, ser contraparte en algún litigio contra las Compañías, o estar en posición de beneficiarse de manera importante por una decisión tomada dentro de ellas establecidas y de las indicadas en el Instructivo de Conducta para Colaboradores, Contratistas y Proveedores de Cieno Group – Holding Empresarial.

Para tales efectos, Cieno Group, y las demás sociedades subordinadas o filiales que cuentan con un Instructivo de Conducta para Colaboradores, Contratistas y Proveedores del Holding Empresarial Cieno Group código N° MG-ACT-IN-001 que pueden afectar a los miembros de la Junta Directiva y demás administradores de la sociedad, ya sean directos o indirectos a través de sus partes vinculadas.

5.10.4 La junta directiva de la sociedad matriz y su rol frente al grupo empresarial cieno

Sin perjuicio de la autonomía que tienen los órganos de gobierno de las sociedades que hacen parte del Cieno Group – Holding Empresarial, las funciones de la Junta Directiva de Cieno Group SAS, Sociedad matriz del Grupo Empresarial, tienen enfoque de grupo y se desarrollan a través de políticas generales, lineamientos o solicitudes de información que respetan el equilibrio entre los intereses del GRUPO EMPRESARIAL CIENO y de las Compañías filiales y subordinadas

5.10 TITULO 6 ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y REPRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD

5.10.1 Criterios y procedimientos de designación y responsabilidades de la alta gerencia y auditoría interna.

Corresponde a la Junta Directiva el nombramiento de los Presidentes o Gerentes de cada sociedad y los Vicepresidentes, fijarles su remuneración, señalarles sus funciones y removerlos libremente.

La selección y designación considerará criterios objetivos, teniendo en cuenta calidades humanas y técnicas que aseguren el cabal cumplimiento de sus funciones y el liderazgo permanente para desarrollar los objetivos organizacionales, preservando los principios corporativos y las normas aplicables.

Las Compañías, en su proceso de selección de personal, deben vincular, conservar y desarrollar personas que interioricen, compartan y se comprometan con la visión, misión y principios corporativos de acuerdo con el direccionamiento estratégico de la organización. Así mismo, atraer personas con amplio potencial de desarrollo, que puedan aprender y asumir los cambios y posibilidades de aprendizaje ofrecidos por la actividad de cada sociedad.

5.10.2. Representación legal, presidente, gerentes y vicepresidentes

5.10. 2.1. Representación Legal

La representación legal y la gestión de los negocios sociales de Cieno Group y demás empresas de grupo empresarial, serán múltiples y estarán simultáneamente a cargo del Presidente o Gerente y de uno o más Vicepresidentes (aquellos a quienes se conceda representación legal), quienes podrán actuar de manera conjunta o separada en los términos de los estatutos de cada sociedad. El Presidente o Gerente y los Vicepresidentes serán designados por la Junta Directiva, reelegibles indefinidamente y removibles por ella en cualquier tiempo. Todos los empleados de la sociedad, estarán subordinados al Presidente en el desempeño de sus cargos.

El Presidente, y los Vicepresidentes con representación legal, tienen facultades para celebrar o ejecutar todos los actos y contratos comprendidos dentro del objeto social, o que tengan el carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que la sociedad persigue y los que se relacionen directamente con la existencia y el funcionamiento de la sociedad sin otra limitación que la establecida en los estatutos y de aquellas operaciones que deban ser previamente autorizadas por la Junta Directiva o por la Asamblea General de Accionistas.

El Presidente, y los Vicepresidentes con representación legal, quedan investidos de poderes especiales para transigir, comprometer y arbitrar los negocios sociales, promover acciones judiciales e interponer todos los recursos que fueren procedentes conforme a la ley, recibir, sustituir, adquirir, otorgar y renovar obligaciones y créditos, dar o recibir bienes en pago; constituir apoderados judiciales o extrajudiciales, y delegarles facultades, otorgar mandatos y sustituciones con la limitación que se desprende de los estatutos.

5.10.2.2 Responsabilidades

El detalle de las funciones del Presidente o Gerente y representante Legal de Cieno Group y demás empresas del Grupo se encuentra regulado en sus Estatutos Sociales de cada una de ellas, y se encuentra publicados en los certificados de existencia y representación legal de las sociedades.

5.10.2.3 Calidad o condiciones para ser presidente, vicepresidente y gerente

La escogencia del Presidente y representante Legal se soportará en personas con liderazgo, de reconocida trayectoria, experiencia, honorabilidad y destacadas calidades morales, personales y profesionales. Deberá tratarse de personas visionarias, con capacidad de facilitar la innovación y producir cambios organizacionales, orientación al resultado, habilidad para la toma de decisiones, capacidad de influir e inspirar equipos; personas éticas, íntegras, confiables y con alta sensibilidad social.

5.10.2.4 Remuneración

La remuneración del Presidente o Gerente y representante Legal y Vicepresidentes es fijada por la Junta Directiva de cada sociedad y estará alineada con la estrategia de largo plazo de cada sociedad y los intereses de los accionistas. Las políticas generales de remuneración son las establecidas por Cieno Group.

5.10.3 Comité Corporativo

El Comité de Corporativo de Cieno Group, está integrado por el Presidente Corporativo y Representante Legal, los Vicepresidentes Corporativos y por las demás personas que sean invitadas por el Presidente. Entre otras, tiene las siguientes responsabilidades:

- Preparar el plan estratégico de la sociedad, así como controlar su desarrollo y cumplimiento
- El plan debe incorporar el seguimiento a las diferentes áreas de las Compañías de acuerdo con los lineamientos establecidos en las estrategias corporativas para cada año. El mismo deberá ser sometido anualmente a consideración y aprobación de la Junta Directiva de cada Compañía.
- Asesorar al Presidente y Representante Legal en el desarrollo de los diferentes proyectos según el área a cargo de cada integrante.
- Definir los criterios de evaluación y priorización de los proyectos del Plan Estratégico.
- Garantizar la divulgación y velar por la apropiación de la estrategia corporativa por parte de los colaboradores.
- Maximizar la generación del valor y garantizar la sostenibilidad de las Unidades Estratégicas de Negocio en conjunto con su Presidente o Gerente respectivo.

5.10.3.1 Secretario de asamblea de accionistas y juntas directivas

Cieno Group, contarán con un Secretario de Asamblea de Accionistas y de Junta Directiva, nombrado en el seno de la reunión de la Junta Directiva y la Asamblea Accionistas a propuesta del Presidente. Las funciones del Secretario se establecen en el seno de la reunión de la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas. Secretario de Asamblea de Accionistas y de Junta Directiva es el área responsable de manejar todo lo concerniente a los accionistas de la sociedad.

El Secretario de Asamblea de Accionistas y de Junta Directiva provee a la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas, asesoría y lineamientos acerca de sus responsabilidades, a la luz de las disposiciones legales y los reglamentos de la sociedad. De igual forma, se encarga de que la Junta Directiva y Asamblea de Accionistas reciba la información necesaria para tomar sus decisiones.

5.11 TITULO 7. MECANISMOS EL CONTROL

Cieno Group en calidad de Sociedad matriz del Holding Empresarial, propende por la existencia de mecanismos de control con alcance consolidado y, en ese sentido, establece responsabilidades respecto a las políticas y lineamientos sobre esta materia a nivel del grupo empresarial y define líneas de reporte claras que le permiten contar con una visión consolidada de los riesgos a los que están expuestos y la adopción de las medidas de control que correspondan.

Sin perjuicio de las políticas o procedimientos definidos por las Compañías, para la regulación y gestión de sus propios sistemas de control interno, el Cieno Group – Holding Empresarial cuenta con mecanismos de control, la cual dota a las Compañías de un conjunto de políticas, procedimientos y mecanismos que le proporcionan un grado de seguridad razonable en el cumplimiento de su estrategia y la consecución de los siguientes objetivos:

- i. Mejorar la eficiencia y eficacia de las operaciones.
- ii. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes.
- iii. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
- iv. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la Información.
- v. Dar un adecuado cumplimiento de la normativa y regulaciones aplicables.

En el control interno participan todos los colaboradores de las Compañías, mediante la aplicación de principios como: el autocontrol, la autorregulación y la autogestión; y el desarrollo de los cinco componentes descritos a continuación:

5.11 .1. Entorno de Control

La Junta Directiva, Presidentes o Gerentes y representantes Legales de las Compañías son los encargados de promover una cultura de riesgos y control al interior de cada organización, definiendo roles y responsabilidades en torno a la gestión de los riesgos, control interno y evaluación, estableciendo líneas de reporte claras y considerando los riesgos que se derivan de la definición estratégica de las Compañías y de sus procesos de negocio, para realizar un adecuado seguimiento, evaluación y gestión de los mismos.

5.11.2 Gestión de Riesgos

Cieno Group – Holding Empresarial define un marco de actuación a través del cual se establecen los lineamientos y mecanismos que permiten articular la gestión de riesgos al interior del Grupo Empresarial y asegurar la consecución de sus objetivos estratégicos.

La Junta Directiva, Presidentes o Gerentes y representantes Legales de las Compañías son responsables de la administración de su propio sistema de gestión de riesgos, el cual se implementa considerando el tamaño,

complejidad de los negocios y procesos, la diversificación geográfica y la naturaleza de los riesgos a los que se enfrenta cada una, velando por la consistencia y retroalimentación con la estrategia organizacional.

5.11.3 Actividades de Control

Todos los colaboradores de las Compañías son responsables de gestionar los riesgos que se derivan de sus funciones, creando los mecanismos de control pertinentes, para lo cual es indispensable que durante el desarrollo de sus actividades se implementen los siguientes principios:

- a. Autocontrol - Capacidad para evaluar y controlar el trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.
- b. Autorregulación - Capacidad para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones legales aplicables.
- c. Autogestión - Capacidad de la organización para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

5.11.4 Áreas de Control

El Cieno Group - Holding Empresarial propende por la verificación continua del buen funcionamiento de los componentes de Control al interior de cada compañía. La verificación de la calidad del desempeño del control interno se realiza a través de actividades de monitoreo continuo, es decir, actividades de dirección y supervisión. También a través de evaluaciones independientes, ejecutadas por la Auditoría Interna y la Revisoría Fiscal (Auditoría Estatutaria y Externa) para monitoreo de riesgos y eficacia de los procedimientos.

5.11.5. Auditoría Interna

Cada función de auditoría interna en Cieno Group - Holding Empresarial, cuenta con un Política de Auditoría Interna, o ente que haga sus veces, en el que se define expresamente la autonomía e independencia para el ejercicio de sus funciones y el alcance de los trabajos de aseguramiento prestación de servicios de salud y consultoría. Las filiales trabajan en conjunto con la Auditoría de Cieno Group - Holding Empresarial en temas transversales a fin de buscar prácticas homogéneas de la actividad de Auditoría a nivel del Grupo Empresarial.

5.11.6 Revisoría Fiscal

Las Compañías cuentan con un Revisor Fiscal independiente o Auditor Externo, calidad que debe ser declarada en el respectivo informe anual de auditoría, cuyas funciones, calidades, inhabilidades, incompatibilidades y demás aspectos están regulados en los estatutos sociales, en lo no previsto en ellos, en la ley.

5.12 TITULO 8.

ACCIONES DE LOS COMPROMISOS ETICOS

Las acciones son todos aquellos compromisos éticos adquiridos por las sociedades des Holding empresarial Cieno Group respecto de todos sus actores de interés, y viceversa en relación con relación a las sociedades Bluecare Salud S.A. y Clínica Santa Monica de Bogotá S.A.S. y Operadora Clínica Azul S.A.S. MedContact Center SAS Y Green City Inversiones Y Construcciones S A S

5.12.1 Clientes

- a. Los clientes deben tratar con respeto y dignidad a los colaboradores de la Compañía, prestadores, proveedores, clientes y demás actores de interés.
- b. Los clientes deben relacionarse con los demás actores de interés de forma lícita y ética.
- c. Los clientes deben cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotaciones y servicios tanto de CIENO GROUP como de sus prestadores.
- d. Los clientes deben informar oportunamente hechos o acciones dolosas que puedan afectar a CIENO GROUP.
- e. Los clientes deberán suministrar información oportuna, clara, veraz y completa de situaciones relacionadas con su estado de salud, y de los hechos que puedan causar su deterioro, teniendo en cuenta los tiempos que se tardan las IPS en brindar dicha información.
- f. Los clientes deberán abstenerse de participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la Ley.
- g. La Compañía debe establecer estándares adecuados de calidad para la prestación de sus servicios, acordes con el ramo en el que opera.
- h. CIENO GROUP debe hacer seguimiento constante a los niveles de satisfacción, las sugerencias y los reclamos de los clientes sobre la calidad del servicio. En caso de que se presente alguna anomalía, se deberán implementar las medidas correctivas que correspondan en el menor tiempo posible.
- i. La Compañía debe crear espacios de comunicación y diálogo abiertos y transparentes con los afiliados y clientes, con los que se pueda dar respuesta efectiva a los reclamos y recibir sugerencias y felicitaciones.
- j. CIENO GROUP debe establecer procesos y procedimientos que generen mejoras continuas para la prestación del servicio.
- k. La Compañía debe resolver de manera expedita y efectiva todas las dudas que tengan los afiliados y clientes sobre el servicio, sus características, alcance y forma de acceder a ellos.
- l. La Compañía debe cumplir con la Ley 1581 de 2012 sobre protección de los datos de los actores de interés con los que se relacione, y de manera especial de aquellos de sus clientes.
- m. CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los clientes puedan tener (ver "Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1 N° 10.1").

5.12.2. Colaboradores

1. La Compañía no tolerará ningún tipo de discriminación, independiente- mente del género, la raza, la nacionalidad, la edad, la religión, la orientación sexual, la discapacidad o cualquier otro motivo.
2. Todos los colaboradores trabajarán en fortalecer las conductas que mejoren el ambiente laboral, por lo que no permitiremos el uso de lenguajes o conductas que inciten un ambiente laboral ofensivo o negativo.

3. Los colaboradores deben conocer y cumplir todas las normas y reglamentos de seguridad previamente difundidos, identificando cualquier debilidad o riesgo en nuestros protocolos de seguridad y sugerir las correspondientes mejoras, así como comunicar estos riesgos a nuestro jefe directo o persona responsable.
4. Todos los colaboradores deben cumplir con los procesos y procedimientos de selección y contratación establecidos por CIENO GROUP.
5. Debemos siempre expresar la verdad. Esto aplica respecto de la gestión que se adelante, los informes y documentos que con ocasión de ésta se elaboren y en las comunicaciones con clientes, autoridades, proveedores y demás actores de interés, con especial cuidado respecto de la información que se brinde en virtud de acciones de mercadeo.
6. Los colaboradores deben brindar y corroborar que toda información que se requiera por cualquier ente de control sea exacta, oportuna y refleje fielmente los hechos.
7. Los colaboradores deben asegurarnos que toda comunicación y/o anuncio externo sobre la Compañía y sus productos y servicios sean revisados y aprobados por la Secretaría General.
8. Toda comunicación independiente de su canal o medio siempre debe reflejar los valores corporativos.
9. Nunca se desacreditará a los competidores de forma deshonesta o desleal. No se realizarán manifestaciones a clientes y clientes que desacrediten injustamente a los competidores, sus productos y servicios.
10. Los colaboradores están comprometidos con la protección de datos de los clientes, clientes, prestadores, proveedores y accionistas.
11. Los colaboradores deben asegurar que CIENO GROUP no sea utilizado para operaciones de lavado de activos o financiación del terrorismo, implementando y siguiendo para tales fines las instrucciones y recomendaciones del Sistema de Administración de Riesgo LA/FT.
12. Dar estricto cumplimiento a las normas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo, las cuales deben ser contempladas previo a la aplicación de cualquier otra instrucción o política comercial, y prevalece sobre el cumplimiento de cualquier meta o interés administrativo, financiero y comercial.
13. Garantizar que las Compañías del Grupo empresarial no contraiga vínculo con ninguna persona Natural o Jurídica que esté incluida en las listas internacionales vinculantes para Colombia de conformidad con el derecho internacional, listas de las Naciones Unidas, listas OFAC o aquellas otras listas de criminales y terroristas que por su naturaleza estén relacionadas o generen un alto riesgo de LA/FT, o cuando alguno de los Accionistas, Socios, Administradores, Miembros de Junta o Revisoría Fiscal figuren en ellas, y en general por resultar implicados en actos que afecten el Código de buen Gobierno, la transparencia, la buena fe, lealtad contractual, confianza legítima entre las partes y/o buen nombre Grupo empresarial.
14. Asegurar que se realicen la revisión y demás validaciones en las listas con información LA/FT, previamente a un nuevo vínculo, negociación o contratación, de igual manera cuando se renueve, modifique o liquide un contrato.
15. Cualquier tipo de relación u operación con personas expuestas políticamente, la negociación o vinculación de cualquier índole deberá estar aprobada por Oficial de cumplimiento y/ o Junta directiva
16. Los colaboradores deberán asistir con carácter obligatorio para todos, a las capacitaciones y/o realización de cursos virtuales que defina el Grupo empresarial en materia del SARLAFT.
17. Los colaboradores deben evitar realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad, o en las que injustificada e inconsultamente busquen satisfacerse intereses propios o de terceros.
18. Los colaboradores deben conocer y cumplir las políticas, normas y procedimientos internos establecidas y divulgadas a través de los canales establecidos para tales fines por CIENO GROUP.
19. Los colaboradores deben informar a nuestro jefe directo, al Centro de Servicios Compartidos de Gestión Humana y a la Vicepresidencia Jurídica Corporativa cuando existan posibles conflictos de interés que puedan generar un impacto negativo y/o afectar la productividad de CIENO GROUP.
20. Los colaboradores deben procurar siempre el cuidado del medio ambiente, optimizando la utilización de los recursos naturales, reduciendo al mínimo nuestro impacto ambiental y contribuir a su conservación y mejoramiento dentro de la compañía.
21. Los colaboradores deben informar por escrito a nuestro jefe directo, al Centro de servicios Compartidos de Gestión Humana y a la Vicepresidencia Jurídica los casos en los que exista parentesco de consanguinidad, afinidad o civil (cónyuges o compañeros permanentes y parientes dentro del tercer grado) con otros colaboradores, competidores o cualquier tercero relacionado con CIENO GROUP.
22. Respetar en todo momento, la dignidad de la persona humana, en concordancia con lo referido al respecto en la Declaración Universal de los Derechos Humanos.
23. La Compañía se compromete a dar cumplimiento a las exigencias legales en materia de contratación, remuneración y prestaciones sociales.
24. La Compañía buscará siempre promover desde el área de Seguridad y Salud en el Trabajo, políticas que velen por la seguridad física, mental y social de los colaboradores, privilegiando siempre el autocuidado y la responsabilidad compartida.
25. La Compañía asegurará promover un desarrollo integral, por el cual se brinde a los colaboradores oportunidades de capacitación y desarrollo.
26. La Compañía propenderá por impulsar políticas laborales que fomenten el equilibrio adecuado entre trabajo, familia y ocio.
27. La Compañía se asegurará de consolidar e informar sobre la cultura de seguridad desarrollando la conciencia frente a los riesgos y promoviendo comportamientos responsables por parte de todos los colaboradores.
28. La Compañía respetará la libertad de asociación y negociación colectiva, y no propiciará ninguna forma de trabajo forzoso, el trabajo infantil y la discriminación en el empleo, propendiendo por la inclusión laboral.
29. CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los colaboradores puedan tener (ver "Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1").

5.12.3. Prestadores y proveedores

- a. La Compañía se comprometerá a dar cumplimiento a los procesos y procedimientos de selección y contratación

- establecidos, y exigir este cumplimiento a sus prestadores y proveedores, garantizando la igualdad de oportunidades entre todos los proveedores y prestadores y adoptar criterios objetivos y transparentes de selección, así como notificar a su jefe directo sobre regalos u obsequios corporativos recibidos.
- b. Los colaboradores encargados de seleccionar prestadores y proveedores o relacionarse con este proceso, deberán informar por escrito cuando exista cualquier indicio de conflicto de interés, o se tenga cualquier tipo de afinidad.
 - c. La Compañía buscará siempre tener con los prestadores y proveedores relaciones de mutuo beneficio, transparentes y equilibradas, basadas en calidad, oportunidad, optimización de costos y eficiencia.
 - d. La Compañía se asegurará de brindar a los prestadores y proveedores la información necesaria para el correcto desarrollo de las relaciones con éstos, dentro del marco de las políticas implementadas para proteger la información confidencial, de tal manera que ésta sólo será empleada bajo criterios de corrección y necesidad, garantizando la privacidad de la compañía, sus colaboradores y clientes.
 - e. La Compañía fomentará la adhesión y cumplimiento de los diez principios del Pacto Global (ver sección Los Diez Principios del Pacto Global) a sus prestadores y proveedores.
 - f. CIENO GROUP propenderá porque sus prestadores y proveedores paguen a sus trabajadores y colaboradores salarios, prestaciones y honorarios, en los casos en que ello corresponda, de acuerdo con las leyes aplicables.
 - g. Los prestadores y proveedores de CIENO GROUP deberán implementar acciones orientadas a garantizar a sus trabajadores y colaboradores un ambiente de trabajo seguro y saludable.
 - h. Los prestadores y proveedores deberán tener políticas y procedimientos que garanticen la protección de los datos de los colaboradores, clientes y demás actores relacionados con CIENO GROUP.
 - i. Los prestadores y proveedores deberán tener a sus trabajadores afiliados al sistema de seguridad social integral.
 - j. CIENO GROUP compartirá con sus prestadores y proveedores, las políticas para cuidado del medio ambiente, de tal manera que optimicen los recursos naturales, reduzcan al mínimo su impacto ambiental y contribuyan a su conservación y mejoramiento.
 - k. CIENO GROUP deberá asegurar por medio de diferentes herramientas y metodologías, la retroalimentación a sus prestadores y proveedores, para que ellos generen los mecanismos que fomenten su mejoramiento continuo, e identifiquen oportunidades para mejorar la gestión que permita integrar políticas de Responsabilidad Social Empresarial.
 - l. La Compañía debe asegurar el cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas aplicables y demás requisitos pertinentes a CIENO GROUP por parte de los prestadores y proveedores.
 - m. La Compañía trabajará para que en lo posible elija como proveedores a pequeñas y medianas empresas como cooperativas, asociaciones u organizaciones con proyectos de generación de ingresos para grupos usualmente excluidos, como minorías o personas con discapacidades.
 - n. CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los prestadores y proveedores puedan tener. (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1”).

5.12.4 Accionistas

- a. La Organización debe asegurar que los accionistas velen por políticas de crecimiento con sostenibilidad y rentabilidad, con el espíritu de generar valor a CIENO GROUP y sus demás actores de interés.
- b. La Compañía debe exigir y asegurarse que los accionistas eviten que la misma sea utilizada para operaciones de lavado de activos o financiación del terrorismo.
- c. La Compañía debe exigir a los accionistas el nombramiento como administradores y directivos a personas que sean capaces, integrales, éticas y estén preparadas para que realicen una gestión óptima en CIENO GROUP.
- d. La Compañía debe asegurar que los accionistas ejerzan de modo informado y responsable, sus derechos de voto en las Asambleas de Accionistas.
- e. CIENO GROUP debe dar a los accionistas las herramientas por medio de las cuales ellos puedan exigir siempre la actuación ética de la Compañía, sustentada en este Código de Ética y Buen Gobierno.
- f. CIENO GROUP debe crear las condiciones necesarias para que la participación de los accionistas en las decisiones se sustenten en información veraz, transparente y completa acerca del estado de la Compañía.
- g. La Compañía debe asegurarle a sus accionistas que puedan trabajar con el fin de salvaguardar e incrementar el valor de la misma, con el fin de remunerar adecuadamente el riesgo que los accionistas asumen con la inversión de su capital.
- h. CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que los accionistas puedan tener. (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1”).

5.12.5 Competidores

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

reguladoras, internet, entre otras, es válida para estudios de mercados.

- Utilizar Informes y encuestas de empresas que realizan estudios sobre el sector y el mercado, son válidos para estudios de mercados.
- Utilizar Información de seminarios, congresos, etc., son válidos para estudios de mercados.

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

5.12.6 Comunidad

- CIENO GROUP se compromete a realizar sus actividades y prestación de servicios con protocolos y sistemas de producción limpios que garanticen menores impactos al medio ambiente y a la comunidad.
- La Compañía establecerá e implementará mecanismos que busquen minimizar los impactos y riesgos operacionales de la misma que puedan ocasionar daños en el bienestar de la comunidad.
- CIENO GROUP procurará realizar contratación local para promover el desarrollo de nuestras comunidades.
- CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que la comunidad pueda tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1”)

CIENO GROUP apoyará a la Fundación Manos Pintadas de Azul por medio de su participación siempre que sea posible, en el programa Batas con Corazón, con el fin de aportar en la reducción de la tasa de mortalidad infantil, en concordancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, llevando servicios de salud a comunidades de niños colombianos con limitaciones en accesibilidad, oportunidad y calidad en servicios de salud.

5.12.7 Estado

- CIENO GROUP estará comprometida con el respeto y apoyo constante a las instituciones y autoridades legítimamente constituidas.
- CIENO GROUP colaborará con las autoridades y entes de control en la correcta y oportuna aplicación de las normas establecidas, entregando la información que sea requerida para dicho fin.
- CIENO GROUP se compromete a pagar correcta y oportunamente los impuestos y demás gravámenes económicos establecidos por la ley.
- La Compañía buscará promover la concertación como mecanismo idóneo para la adopción de medidas y políticas enmarcadas en el bien común.
- La Compañía se compromete a abstenerse de realizar actos comerciales con personas que se conozca o sospeche que se encuentren al margen de la ley.
- CIENO GROUP ha establecido una serie de canales con los cuales busca fomentar el cumplimiento de estas iniciativas y así mismo resolver cualquier tipo de inquietud que las entidades del estado puedan tener (ver “Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1”).

5.13. TITULO 9. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

5.13.1. Medio Ambiente

- CIENO GROUP está comprometido con el medio ambiente por eso busca optimizar los recursos naturales, reducir al mínimo el impacto ambiental y con su conservación y mejoramiento.
- CIENO GROUP se compromete a reducir el consumo de papel.
- CIENO GROUP se compromete a hacer un manejo adecuado de desechos.
- CIENO GROUP se compromete a hacer un manejo óptimo de recursos no renovables.
- CIENO GROUP retribuye por medio de programas el impacto negativo en el medio ambiente.

5.13.2 . Social

- Cieno Group participa, apoya y fomenta programas que busquen el mejoramiento de calidad de vida de comunidades vulnerables.

5.13.3. Derechos Humanos

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

5.13.4. Los diez principios del pacto global

CIENO GROUP se compromete a adoptar en sus políticas corporativas, los Diez Principios del Pacto Global, y del mismo modo se compromete a fomentarlos en sus áreas de influencia. Dichos principios son los que a continuación se describen:

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

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

Principio N.3 “Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a

la negociación colectiva”.

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

Principio N.5 “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”.

Principio N.6 “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.”

Principio N.7 “Las empresas deberán mantener el enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”.

Principio N. 8 “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”.

Principio N.9 “Las empresas deben favorecer el desarrollo y difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”.

Principio N.10 “Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

5.13.5. ¿Cómo lo hacemos?

A Continuación se describe la manera en que los Diez Principios del Pacto Global son implementados al interior de CIENO GROUP:

a. Derechos Humanos:

CIENO GROUP se compromete con el respeto a los Derechos Humanos, para lo cual se compromete con su protección dentro de su ámbito de influencia, y se asegurará de no ser cómplice de la vulneración de los mismos.

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

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

b. Estándares Laborales:

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

La Compañía verifica que no se presenten situaciones como trabajo forzoso o realizado bajo coacción, a su interior y el de los proveedores que contrate, para lo cual se cuenta con diferentes mecanismos de peticiones, quejas y reclamos con los que se dará la posibilidad a colaboradores, proveedores, clientes y clientes de denunciar cualquier forma de trabajo forzoso.

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

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

c. Medio Ambiente:

CIENO GROUP cuenta con un enfoque preventivo que favorece al medio ambiente y sus sostenibilidad. Para ello se realizó una evaluación del impacto ambiental causado por la operación de la Compañía, para generar recomendaciones que permiten disminuir dicho impacto y generar campañas de prevención con las que se minimice el riesgo de incurrir en prácticas ambientales nocivas.

Con el fin de fomentar iniciativas ecológicamente responsables, se promueven campañas sobre reciclaje, uso eficiente del agua y la energía, para desestimular el uso del vehículo y en general garantizar la gestión medioambiental a lo largo de toda la cadena de suministros. Estas campañas incluyen a todos los actores de interés de la Compañía.

Cieno Group, una compañía comprometida con la protección del ecosistema y su sustentabilidad, tras identificar su huella de Carbono, decidió generar programas para mitigarla y compensarla.

d. Anticorrupción:

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

Una de las formas de lograrlo es hacer una revisión sistemática y periódica de todos los procesos e identificar en que etapas se pueden dar mecanismos de corrupción o soborno, especialmente, en aquellas en donde se maneje dinero en efectivo y se tomen decisiones sobre compras o la celebración de contratos. Por supuesto, la política de holding empresarial Cieno Group enuncia la no aceptación de las prácticas de "corrupción o soborno" cualquiera sea su forma, y todos los colaboradores deberán conocerla y aplicarla.

5.13.6. Valores y principios corporativos

A continuación se enuncian los valores y principios corporativos implementados al interior de CIENO GROUP:

a. CONFIANZA: Creemos en nuestra capacidad y la de otros para avanzar y crecer juntos.

Confiamos cuando:

1. Enfocamos los problemas de manera positiva, como si fuesen retos.
2. Reconocemos a nuestra gente por arriesgarse y buscar mejores formas de resolver los problemas.
3. Actuamos de forma transparente mostrando un compromiso personal dentro y fuera de la organización.
4. Nos mantenemos firmes en las decisiones que tomamos y las compartimos en el momento oportuno.

b. RESPETO: Reconocemos las diferencias como un impulsor de nuevos aprendizajes.

Creamos un ambiente de respeto cuando:

1. Escuchamos con interés genuino las razones del otro.
2. Somos abiertos y empáticos con otras realidades y formas de pensar.
3. Expresamos con cortesía nuestras opiniones.
4. Aceptamos la diversidad como componente de nuestra cultura.

c. EXCELENCIA: Nos desafiamos constantemente para exceder las expectativas.

Demostremos nuestra Excelencia cuando:

1. Tenemos foco en la estrategia y actuamos de forma disciplinada y consistente para lograr nuestros objetivos.
2. Descubrimos, impulsamos y retamos el potencial de nuestros equipos.
3. Buscamos ser un referente cuando detectamos e implementamos mejores formas de hacer las cosas en nuestro día a día.
4. Entregamos experiencias memorables de servicio a nuestros clientes internos y externos.

d. VOCACIÓN DEL SERVICIO: Ponemos a disposición del otro todos nuestros talentos.

Demostremos nuestra vocación de servicio cuando:

1. Ofrecemos un trato cálido y amable a cada persona.
2. Dedicamos tiempo y atención a escuchar su situación.
3. Orientamos de manera gentil a cada persona en los procesos de la Compañía.
4. Generamos empatía con cada persona y nos ofrecemos a ser parte de la solución a sus inquietudes.

e. COLABORACIÓN: Construimos lazos que fomentan el ingenio colectivo.

Colaboramos de manera efectiva cuando:

1. Generamos sinergia a través de la comunicación, para crear futuro e Innovar.
2. Nos comprometemos con el propósito superior y en pro de su cumplimiento fomentamos el intercambio de conocimiento e información.
3. Promovemos espacios colaborativos con nuestros compañeros.
4. Ampliamos la mirada de nuestra área para impactar positivamente a la Organización.

5.14 TITULO 10.

DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Las modificaciones al presente Código de Ética y Buen Gobierno se divulgarán a través de la página web, intranet y se remitirán al correo de todos los colaboradores y demás canales disponibles para este fin, labor que desarrolla la Vicepresidencia de Desarrollo Organizacional cada vez que así sea necesario.

5.14.1. Mecanismos (Esquemas de Autocomposición de Conflictos N° 10.1)

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

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

b. Centro de Servicios Compartidos - Gestión Humana (Acuerdo de Colaboración Empresarial): Es un equipo profesional de alto nivel y experiencia con actitud receptiva para proporcionarles apoyo y ayuda especializada a los colaboradores de Cieno Group SAS, Bluecare Salud S.A.S, Clínica Santa Monica de Bogotá SAS, Operadora Clínica Azul SAS, Medcontact Center SAS y Green City Inversiones y Construcciones SAS en cualquier tipo de requerimiento relacionado con temas de recursos humanos. Igualmente, gestión humana por medio de programas y comunicaciones internas a los colaboradores informara, divulgara, socializara y fomentara el diálogo entre las distintas áreas que forman el grupo que sirvan para promover una cultura de cumplimiento y ética.

c. Comités de Convivencia: Es un ente que propende por la generación de mecanismo de prevención de

posibles conductas de acoso laboral para los colaboradores, con criterios de confidencialidad y efectividad, es un ente conciliador en pro del mejoramiento del ambiente laboral. Los integrantes de este comité deberán promover un ambiente de convivencia laboral idóneo y fomentar relaciones positivas entre los colaboradores de la Compañía. Cualquier colaborador podrá acudir a este mecanismo mediante una notificación formal a alguno de los miembros del comité según la sociedad en que el colaborador se encuentre vinculado.

d. Línea ética: a correo lineaetica@cienogroup.com es un canal donde los colaboradores pueden expresar con tranquilidad cualquier tipo de preocupación o incomodidad que se presente en el desarrollo de sus actividades laborales.

- Tráfico de influencias
- Estafa
- Lavado de activos y financiación de terrorismo
- Conflicto de intereses
- Fraude
- Sabotaje
- Corrupción
- Colusión
- Hurto
- Soborno
- Violar la seguridad de la información

Lineas para denunciar a través de la página web <https://www.cienogroup.com/> o en la líneas telefónicas que está disponibles las 24 horas; Línea Fija en Bogotá 6017562898 y línea a nivel nacional 018000181732

e. Centro de Servicios Compartidos: CIENO GROUP cuenta con personal calificado para atender consultas y reclamos presentados por cualquier actor de interés de la entidad, provee asesoría y lineamientos sobre las responsabilidades de los colaboradores, proveedores y prestadores.

f. Servicio al Cliente: De igual manera, cada Unidad Estratégica cuenta con procesos y personal de servicio al cliente que de manera sólida y eficiente de solución a cualquier petición, queja, reclamo y/o sugerencia informada por el cliente mediante canales presenciales en nuestras oficinas, página web o líneas de atención telefónicas a nivel nacional.

5.14.2. Medición e indicadores

Para efectos de conocer y medir el clima ético al interior de CIENO GROUP, se aplica una encuesta a los colaboradores cada dos años contados a partir de la fecha de su publicación.

5.15 TITULO 11. ADOPCIÓN, VIGENCIA Y REFORMA DEL CÓDIGO

- Vigencia:** El presente Código entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte de la Asamblea de accionistas de CIENO GROUP y de su publicación (fecha que aparecerá en el encabezado del documento), y de las demás empresas filiales y subsidiarias y hará parte integral del contrato de trabajo de todos sus colaboradores.
- Revisión:** El presente Código se revisará para posibles modificaciones y/o actualizaciones cada dos años.
- Divulgación:** El presente Código se divulgará a todos los colaboradores de CIENO GROUP, y demás sociedades del Grupo empresarial y grupos de interés.
- Reforma:** El presente Código podrá ser reformado por la Junta Directiva o por la Asamblea de Accionistas de CIENO GROUP, caso en el cual las modificaciones serán puestas a consideración de todos los grupos de interés a través de los mecanismos de difusión, para efectos de observaciones, las cuales serán evaluadas por el señalado órgano de dirección para a su eventual aprobación definitiva.
- Presentación de informes:** Bluecare Salud S.A.S, Clínica Santa Monica de Bogotá S.A.S. y Operadora Clínica Azul S.A.S. MedContact Center SAS, Green City Inversiones Y Construcciones S A S , Green Circle Desarrollos Inmobiliarios, Green invest SAS, presentará al ente de control supervisor los informes que se requieran sobre la implementación y desarrollo del presente Código de Ética y Buen Gobierno, sus socializaciones o modificaciones si hubiese lugar.

Este Código modificar y sustituye cualquier norma interna que le sea contrario

6. BIBLIOGRAFIA

CIRCULAR EXTERNA 20211700000004-5 DE 2021 de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Circular_Externa_100-000003_del_26_de_julio_de_2016 de la SUPERINTENDENCIA DE SOCIEDADES

7. ANEXOS

Ninguno

[1] Las compañías que conforman el CIENO GROUP - HOLDING EMPRESARIAL pueden consultarse en el Certificado de Existencia y Representación Legal de la Sociedad CIENO GROUPS SAS.

[2] Medicina Prepagada

[3] Unidades Estratégicas de Negocio: las definimos como agrupadoras que generan un ingreso medible y cuentan con un conjunto homogéneo de actividades con un nivel de madurez medio-alto. Los líderes de las Unidades Estratégicas de Negocio dentro de la estructura jerárquica son Presidentes y Gerentes.

Las Unidades Estratégicas de Negocio pueden estar conformadas por Unidades de Negocio, éstas cuentan con un nivel de autonomía limitada en la toma de decisiones y jerarquía en la comunicación, tiene productos o servicios especializados y su nivel de madurez es medio-bajo. Los líderes de las Unidades de Negocio dentro de la estructura jerárquica son Directores y Coordinadores.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Camilo Eduardo Santamaria Sanchez Maria Camila Silva Espitia David Bustamante Vasquez	Luisa Fernanda Garcia Calle Camilo Eduardo Santamaria Sanchez Gina Paola Castillo Galvis Boris Hernando Chivata Cuartas Constanza Yolima Cardenas Arias	Jose Dario Trigoso Huertas