



|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

# CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

|                                     |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <b>Elaborado por:</b>               | <b>Revisado por:</b>                | <b>Aprobado por:</b>                |
| Nombre: Angélica P. Castillo        | Nombre: Luis Eduardo Cavelier       | Nombre: Junta Directa               |
| Cargo: Jefe Control Interno         | Cargo: Gerente General              | Cargo: Junta Directa                |
| Firma:<br>(Original Físico Firmada) | Firma:<br>(Original Físico Firmada) | Firma:<br>(Original Físico Firmada) |
| Fecha elaboración:<br>05/12/2017    | Fecha revisión:<br>06/12/2017       | Fecha aprobación:<br>13/12/2017     |

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## **1 OBJETIVO:**

El presente código tiene como propósito fundamental dar a conocer las prácticas y políticas en materia de Buen de Gobierno Corporativo, las cuales rigen las actuaciones de la Clínica de Marly S.A., particularmente las relaciones entre la administración, los Accionistas, la Junta Directiva y demás grupos de interés, garantizando la transparencia de la gestión empresarial.

## **2 ALCANCE:**

El Código de Buen Gobierno aplica a los Accionistas, los Miembros de la Junta Directiva, al Gerente General, los Directores, a todos los funcionarios y contratistas que presten sus servicios a la Clínica de Marly S.A., con el fin de que sus actuaciones se ajusten a los principios éticos y prácticas de buen gobierno.

## **3 DEFINICIONES:**


Código de Buen Gobierno: Es el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra y eficiente y transparente en su labor de dirección y/o Gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza tanto en los clientes externos como internos.

## **4 MARCO LEGAL Y TÉCNICO:**

Circular 045 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud: Circular instructiva, códigos de ética y de buen gobierno.

Ley 1122 de 2007 emitida por el Congreso de la República de Colombia: ley para el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

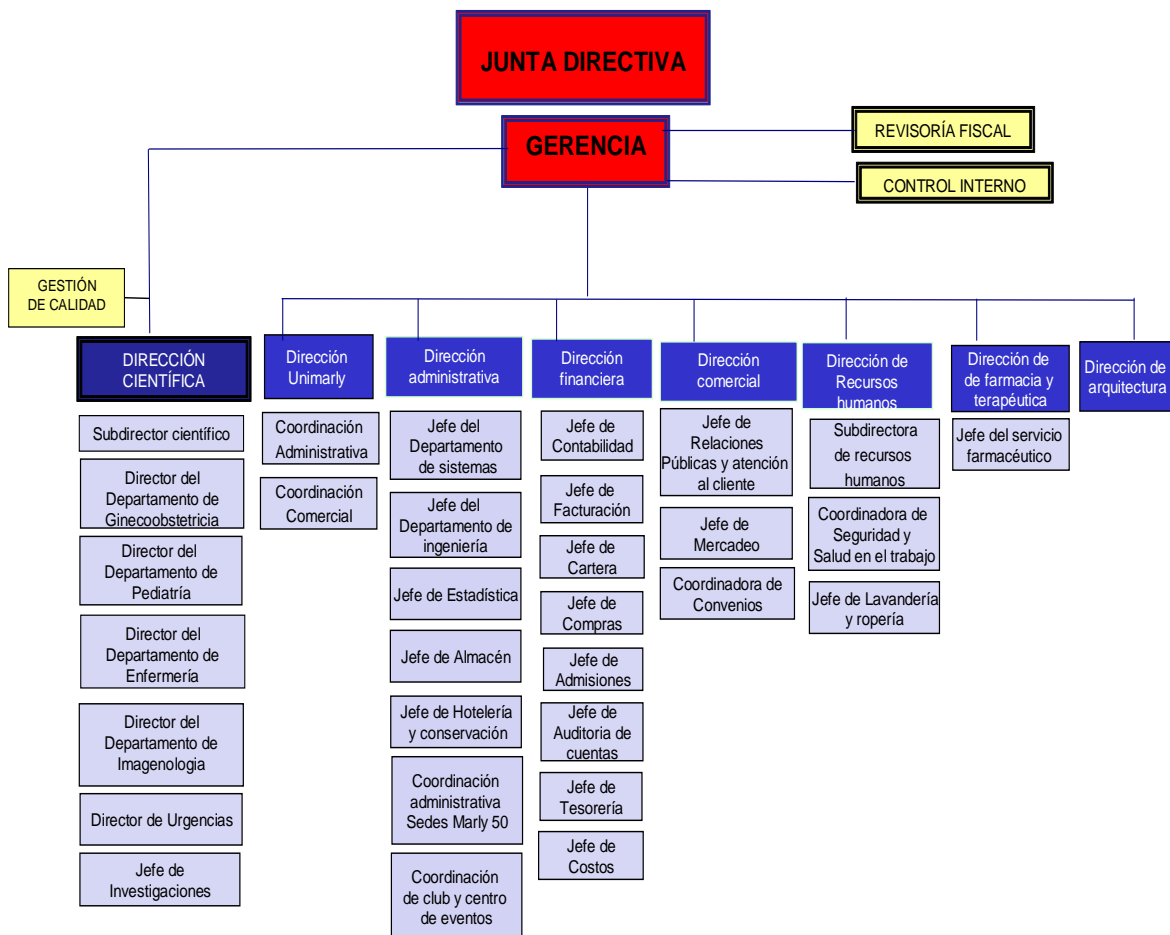
La ley 1122 de 2007, establece en su artículo 40 literal h. "Vigilar que las Instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud adopten y apliquen dentro de un término no superior a seis (6) meses, un Código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines de la presente Ley.


|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <br><b>CLINICA DE MARLY</b><br><i>Cuida su Salud</i> | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## 5 DISPOSICIONES GENERALES:

### 5.1 ORGANIGRAMA

La Clínica de Marly está organizada de manera jerárquica la cual indica una línea de autoridad por direcciones y su responsabilidad, así como los canales de comunicación y supervisión de las diferentes partes.



|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
| <br><b>CLINICA DE MARLY</b><br><i>Cuida su Salud</i> | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## 5.2 MAPA DE PROCESOS


El mapa de procesos está compuesto por tres tipos de procesos, estratégicos, misionales y de apoyo estos derivados de las necesidades del cliente y cuyos resultados impactan en la satisfacción de los mismos.

La gestión basada en procesos esta soportada en la premisa de que un resultado se obtiene más eficientemente, cuando las actividades y los recursos están agrupados entre sí constituyendo los procesos; los cuales permiten centrar la gestión para conducirla a los resultados esperados y acordes con los objetivos institucionales.



## 5.3 PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LIDERAZGO

A lo largo de su historia, Clínica de Marly S.A., ha interpretado el liderazgo como pilar indispensable en el crecimiento tecnológico de la medicina de nuestro país; innovaciones en equipos y tratamientos médicos, la llevan a ser una de las instituciones prestadoras de servicios de salud con más reconocimiento a nivel nacional y con mayor proyección a nivel internacional.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

Los órganos de administración y control de Clínica de Marly S.A., asumen con responsabilidad el ejercicio del liderazgo, enmarcando su comportamiento en el buen ejemplo para todos los funcionarios, promoviendo el compromiso hacia el logro de los objetivos institucionales.

#### **5.4 LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS**

Los lineamientos estratégicos están definidos bajo una estructura conformada por : Misión y visión cuyos conceptos se describen a continuación:

##### **MISIÓN** *“Trabajamos por su salud”*

“Prestar servicios de salud de **alta calidad** con eficiencia, honestidad y calidez, mediante el concurso de un excelente equipo humano y el apoyo de nuestra organización empresarial.”

##### **VISIÓN** *“Miramos al futuro”*

“Mantendremos la tradición de **ser la mejor institución** prestadora de servicios de salud, que brinde atención integral a los pacientes encomendados a nuestro cuidado.”

#### **5.5 PRINCIPALES ÓRGANOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN:**

##### **ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**


La Asamblea General de Accionistas, es el máximo órgano de de control de la Institución.

La Asamblea será presidida por el Presidente de la sociedad, a falta de éste, por el Vicepresidente y en su defecto por los miembros de la Junta Directiva en orden alfabético.

Composición: La Asamblea General de Accionistas la constituyen los accionistas reunidos en quórum, en las condiciones que se señalan en los estatutos.


##### **Convocatoria:**

Toda convocatoria se hará mediante carta recomendada dirigida a la última dirección del accionista, registrada en la administración; o mediante aviso publicado en un diario de circulación regular en la ciudad de Bogotá. Tratándose de Asamblea Extraordinaria, en el aviso convocatorio se insertará el orden del día; Para las reuniones en que hayan de aprobarse los balances de fin de ejercicio, la convocatoria se hará cuando menos con quince (15) días hábiles de anticipación. En los demás casos bastará una antelación de cinco (5) días comunes.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

Funciones de la Asamblea General de Accionistas:

- Adoptar las medidas que exigiere el interés de la sociedad.
- Elegir y remover libremente a los funcionarios cuya designación le corresponda, entre ellos a los miembros de la Junta Directiva, al Revisor Fiscal y a los suplentes respectivos.
- Señalar la remuneración de los miembros de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal.
- Ordenar que se ejerzan las acciones que correspondan contra los administradores, funcionarios directivos o el Revisor Fiscal.
- Considerar los informes de la Junta Directiva y del Revisor Fiscal, examinar y aprobar u objetar los balances de fin de ejercicio y fenecer o glosar las cuentas que con ellos deben presentarse.
- Disponer las reservas que deben hacerse, además de la legal.
- Decretar conforme lo dispone la ley, la distribución de utilidades, fijando el monto del dividendo y la forma y plazos de su pago.
- Autorizar la enajenación de inmuebles sociales, con el voto favorable del sesenta por ciento (60%) de las acciones suscritas.
- Reformar los estatutos sociales para lo cual se requiere el voto favorable del sesenta por ciento (60%) de las acciones suscritas, siempre y cuando este porcentaje corresponde cuando menos, al setenta por ciento (70%) de las acciones presentes en la respectiva asamblea, ya que en caso de que el setenta por ciento (70%) de las acciones presentes sea inferior al sesenta por ciento (60%) de las acciones suscritas, la reforma requerirá para su validez el voto favorable de por lo menos al setenta por ciento (70%) de las acciones presentes.
- Avaluar los bienes en especie que hayan de recibirse en pago de suscripción de acciones, con el voto del sesenta por ciento (60%) de las acciones suscritas, previa deducción de lo que corresponda a los aportantes, quienes no podrán votar en este acto.
- Disponer que determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia, con el voto del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas.
- Emitir cuando lo juzgue oportuno, acciones privilegiadas y de goce y ordenar la disminución y supresión de los privilegios, con el voto del setenta y cinco por ciento (75%) de las acciones suscritas. Se aclara ante todo que la facultad de que dispone la Asamblea para emitir acciones privilegiadas, no se excluye el hecho cierto que tal creación implica una reforma estatutaria.
- Autorizar con el voto unánime de las acciones suscritas, el ingreso de la sociedad como socia de la otra que sea colectiva.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

- Las demás que le señalen la Ley o los estatutos y que no correspondan a otros órganos.

## **JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva es elegida por la Asamblea General de Accionistas, quien podrá remover libremente cualquiera de sus miembros.


La Junta Directiva, deberá evitar incurrir en situaciones que precipiten conflicto de interés y se comprometerá a manejar con prudencia la información confidencial que llegará a sus manos en el ejercicio de sus cargos.

Composición: La Junta Directiva, se compondrá de nueve (9) miembros principales, y cada miembro principal tendrá un suplente personal.

Periodo: Los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes serán elegidos para períodos de un (1) año, contados a partir de la fecha de elección. Si vencido el período la Asamblea, no hiciere nueva elección, continuarán en su cargo hasta cuando se hiciere nueva elección.

Funciones Junta Directiva:

- Crear los empleos necesarios para el buen funcionamiento de la sociedad, asignarles funciones y fijar sus salarios.
- Nombrar y remover libremente al Gerente y sus suplentes y al Secretario de la compañía, señalarles su remuneración y resolver sobre sus renunciaciones y licencia.
- Resolver sobre las licencias de los funcionarios de la sociedad.
- Convocar la Asamblea para que decida sobre las renunciaciones de los funcionarios que a este compete designar.
- Convocar a la Asamblea con cualquier otro fin.
- Decidir sobre las cuestiones que le sometan el Presidente o el Gerente.
- Presentar un informe anual a la Asamblea así como las cuentas, balances, inventarios, prospectos de desarrollo o inversión de utilidades.
- Ejercer las facultades que según los estatutos no estén asignadas a la Asamblea General, al Gerente o a otro funcionario de la sociedad.
- Delegar en el Presidente o en el Gerente las atribuciones que la Junta considere convenientes, siempre que sean delegables.
- Ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y tomar las determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla sus fines.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## **GERENTE GENERAL**

El gobierno y administración inmediatos de la sociedad estarán a cargo de un gerente nombrado por la Junta Directiva, para períodos de un (1) año contados desde la fecha de su nombramiento y quien continuará en ejercicio de sus funciones mientras la Junta no haga nuevo nombramiento. La Junta también nombrará dos (2) suplentes, primero y segundo, quienes reemplazarán en su orden al Gerente, temporalmente en caso de ausencia, y provisionalmente en caso de muerte o destitución, hasta el nombramiento de nuevo Gerente.

Funciones del Gerente:

El Gerente tendrá, aparte de las facultades y deberes que temporalmente le delegue o le asigne la Junta Directiva, las siguientes:

- Representar legalmente a la sociedad ante las autoridades de cualquier orden o naturaleza y ante otras personas naturales o jurídicas, con facultades para novar, transigir, comprometer y desistir y para comparecer en juicios en que se dispute la propiedad de bienes o derechos sociales.
- Dentro de las normas y orientaciones que dicte la Junta; dirigir los negocios de la sociedad, vigilar los bienes de la misma, sus operaciones técnicas, su contabilidad y correspondencia;
- Consultar al Presidente cuando lo estime necesario.
- Cumplir y hacer cumplir los estatutos y reglamentos de la sociedad.
- Celebrar cualquier clase de contratos relativos al objeto social, así como los de venta, hipoteca y arrendamiento de inmuebles.
- Alterar la forma de los bienes inmuebles por su naturaleza o su destino.
- Nombrar a las personas que deben desempeñar los cargos creados por la Junta Directiva, así como retirarlas y reemplazarlas cuando haya lugar; y Nombrar apoderados especiales.


## **REVISOR FISCAL**

La elección de Revisor Fiscal y su suplente se hará por la mayoría absoluta de las acciones presentes en la Asamblea.

El período del Revisor Fiscal y su suplente será igual al de la Junta Directiva. En todo caso podrá ser removido en cualquier tiempo, con el voto de la mitad más una de las acciones presentes en la respectiva reunión de la Asamblea General de Accionistas.

Son funciones del Revisor Fiscal:



|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |


- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajusten a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea o a la Junta Directiva o al Gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías y rendirles los informes a que haya lugar o sean solicitados.
- Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la sociedad y las notas de las reuniones de la Asamblea y de la Junta Directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- Inspeccionar asiduamente los bienes de la Sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.-
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios porque establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- Convocar a la Asamblea o a la Junta Directiva o reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario, y
- Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, lo encomiende la Asamblea o la Junta Directiva.

## **CONTROL INTERNO**

El área de Control Interno de la Institución, vela por la transparencia de la información financiera y asegura el adecuado cumplimiento de los procedimientos establecidos.

El área de Control Interno, a través de su Jefatura, formaliza el programa anual de auditoría y trabaja por el cumplimiento del mismo, enfocándose en las áreas de mayor riesgo, evaluándolas y diseñando procedimientos de control interno que se deban implementar al interior de la Institución

La Jefatura de Control Interno, deberá rendir cuentas de su gestión al Comité de Auditoría, sin perjuicio de los informes que le deberá rendir al Gerente General en cumplimiento de sus funciones.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

Funciones Jefatura Control Interno:


- Elaborar el plan de auditoria anual.
- Realizar las revisiones definidas en el plan de auditoria y presentar el resultado de las mismas a la Gerencia, indicando los hallazgos que requieran oportunidad de mejoramiento.
- Evaluar y contribuir a la mejora de los procesos evaluados.
- Reportar de manera ascendente a los líderes de procesos y/o jefes de área mediante informe preliminar y a la Gerencia, mediante informe definitivo, las debilidades resultado de las evaluaciones realizadas y sus recomendaciones de mejoramiento.
- Revisar las medidas adoptadas en la Institución para garantizar el cumplimiento con lo requisitos legales y regulatorios, códigos internos y la implementación de políticas y procedimientos.
- Revisar las medidas adoptadas en la Institución para asegurar la confiabilidad y oportunidad de los reportes a los entes de control.
- Adelantar las investigaciones especiales que se consideren pertinentes.
- Presentar comunicaciones e informes periódicos al comité de auditoria cuando lo estime conveniente, sobre el resultado del ejercicio de sus funciones.
- Hacer seguimiento a la implementación de acciones correctivas tomadas por la administración.
- Asesorar a las distintas áreas en la interpretación, uso y aplicación de las políticas, normas y procedimientos de Control Interno.
- Garantizar la actualización los procedimientos de las áreas evaluadas.
- Las demás funciones inherentes al cargo y las que le sean asignadas por la Gerencia General de la Institución.

## 5.6. POLÍTICAS INSTITUCIONALES Y DE GESTIÓN

Las políticas expresan los intereses, valores y criterios que la gerencia tiene grabados como huellas y que están dispuestos en cada acto institucional que redunde en la mejor atención en Salud, que por décadas ha caracterizado a la Clínica de Marly.

### POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Clínica de Marly en cabeza de la gerencia está comprometida con la atención centrada en la seguridad del paciente y su familia y en su trato digno, para ello trabaja por una cultura de seguridad generando en cada uno de los equipos de trabajo comportamientos seguros basados en la educación continua, el reporte no punitivo y los análisis hechos con el fin de minimizar la ocurrencia de eventos adversos gestionando el riesgo y

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

planteando acciones de mejora; adicional a ello incluyendo a los pacientes y sus familias en el autocuidado, haciéndolos partícipes de su propia seguridad.

Las estrategias implementadas están fundamentadas en el mejoramiento continuo, desarrollo científico, recurso humano, infraestructura y tecnología de punta que caracterizan a la institución.

La persona responsable de la Oficina de calidad en la Clínica es la Jefe de Calidad, quien cuenta con un equipo de trabajo conformado por la coordinadora de seguridad, Auditora de habilitación e Ingeniero de calidad.

### **POLÍTICA DE CALIDAD**


La Clínica de Marly brinda una atención integral y humanizada en salud para el beneficio de los pacientes, a través del mejoramiento continuo, acorde con la normatividad vigente y la filosofía de la Institución; esto llevado a cabo a través del desarrollo científico, un excelente equipo humano, tecnología e infraestructura en concordancia al desarrollo de sus procesos. Objetivos de Calidad: 1. Mejorar continuamente la eficacia de los procesos que constituyen el sistema de garantía de calidad. 2. Mejorar la calidad de atención a pacientes, familiares y otros usuarios. 3. Generar estrategias para el desarrollo continuo del recurso humano. La persona responsable de la Oficina de calidad en la Clínica es la Jefe de Calidad, quien cuenta con un equipo de trabajo conformado por la coordinadora de calidad, Auditora de habilitación e Ingeniero de calidad.

### **POLÍTICA ASISTENCIAL**

Como una institución de alta complejidad, la clínica cuenta con más de 45 especialidades y subespecialidades estas en cabeza de la dirección científica, los directores de departamentos quirúrgico, médico, de pediatría, de ginecología, de radiología, de apoyos diagnóstico y terapéutico, de enfermería, urgencias quienes están comprometidos con los procesos que se centran en el cliente interno y externo, procesos de educación continuada, convenios docente asistenciales y proyectos de investigación.

El cuerpo médico que labora en la institución es evaluado previamente a su ingreso por el comité científico y allí es avalado para permitir el manejo de los pacientes en la Clínica.

Los procesos y la participación de todos los actores que en la atención clínica intervienen están circunscritos en un marco ético y de responsabilidad que distingue a los profesionales que laboran en la institución y que colaboran en los procesos de mejoramiento continuo y que trabajan por el trato humanizado. La persona responsable de esta política es el director científico.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## POLÍTICA FINANCIERA

El objetivo de la política financiera es la gestión de los procesos de Facturación según los requerimientos de ley, auditoría de cuentas, costos y variaciones de los servicios, contabilidad cartera, compras, referencia y contra referencia y admisiones, todos realizando procesos que redundan en el mejor funcionamiento de los servicios y que generan actividades en conjunto con los aseguradores pagadores para bienestar de los usuarios.

**Admisiones:** Su objetivo es la correcta admisión del paciente hospitalizado, de urgencias o de salas de Cirugía, de acuerdo a la normatividad vigente para cada uno de los casos y con la permanente obligación de brindar al paciente y/o su apoderado o acompañante acerca de todas y cada uno de los factores administrativos y financieros que puedan afectar las decisiones del mismo respecto a su permanencia en la institución. Adicionalmente el correcto reporte del ingreso y evolución del paciente acuerdo a la normatividad a los aseguradores vinculados.


**Facturación:** La facturación en Clínica de Marly no debe superar los días estipulados para cada tipo de servicio entre la prestación del servicio y la emisión de la factura así:

|              |       |
|--------------|-------|
| AMBULATORIO  | 5.37  |
| HOSPITALARIO | 8.95  |
| PCA - CUA    | 6.17  |
| PIA          | 6.17  |
| URGENCIAS    | 5.37  |
| TRASPLANTES  | 22.87 |

**Tesorería:** su objetivo es preservar y mantener niveles de caja adecuados al nivel de operación, mantener el endeudamiento de corto, mediano y largo plazo en el mínimo valor posible, de ser posible, no generar deuda con entidades financieras, efectuar inversiones apropiadas para maximizar el flujo futuro de caja y permitir operaciones eficientes.

Efectuar inversiones financieras con los excedentes de caja según la política establecida por la Gerencia y la Junta Directiva, referida principalmente a emisores AAA y entidades reconocidas en el sector Financiero como solventes y estructuralmente sólidas.

Responder efectivamente a las condiciones externas sobre las cuales la Compañía no tiene ningún control, y de este modo mantener un flujo de fondos estable, protegiendo a la Clínica de Marly de riesgos de mercado tales como variaciones en los tipos de cambio, en el precio del combustible y en la tasa de interés.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

Mantener activas y en un nivel adecuado las líneas de crédito pre-aprobadas y abiertas con bancos locales.

**Cartera:** su objetivo es Mantener un estricto control sobre la cartera de crédito, no solo porque nos puede representar graves pérdidas, sino que es la principal y más inmediata fuente de fondos.

Hacer un estudio de crédito al cliente con base en sus estados financieros, observar su comportamiento en el manejo de sus finanzas (centrales de riesgo), para así establecer volúmenes de ventas, un cupo máximo de crédito, plazo para que realicen su pago y un % de intereses de mora.

Se considera que la fecha de radicación da inicio al conteo de la edad de la cartera. Esto se debe fundamentalmente, a los procesos de auditoría médica y administrativa que los diferentes representantes de los convenios hacen sobre la facturación ya generada antes de su radicación.

**Compras:** La compra eficiente y oportuna de los insumos, medicamentos y dispositivos que se requieren para la correcta operación de la institución. Toda esta bajo la premisa de mantener una correcta correlación de ingreso/costo de ventas.


Esta política está liderada por el director financiero.

## **POLÍTICA ADMINISTRATIVA**

El objetivo general de esta política corresponde a la planeación, organización, dirección y control de los recursos técnicos y operativos necesarios para garantizar la adecuada prestación del servicio. Cuenta con las áreas de almacén general, ingeniería, sistemas, estadística, archivo central, hotelería y conservación. Uno de los pilares de esta política es el sistema de información que fue consolidado a partir de las necesidades de los procesos y servicios institucionales, facilitando el quehacer asistencial y administrativo en beneficio de la calidad de la información.

Los procedimientos realizados con base en la información institucional buscan mantener un canal de información interna y externa capturando, almacenando, procesando y distribuyendo la información para apoyar la toma de decisiones, el control, la coordinación, el análisis en la institución.

El sistema de información de historia clínica se apoya en procesos claramente establecidos de administración interna, archivo y de entrega de las historias clínicas cumpliendo con la normatividad establecida a nivel de seguridad, salvaguarda y confidencialidad.

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Planificar, dirigir, coordinar y controlar las actividades de apoyo administrativo a nivel institucional.
2. Velar por la adecuada administración, mantenimiento preventivo, predictivo y correctivo de la base instalada de equipos biomédicos, de apoyo, de cómputo, redes de servicios y comunicaciones requeridos para la operación institucional.
3. Soportar los procesos de planeación, evaluación, adquisición y disposición final de equipos biomédicos, administrativos, de apoyo y de cómputo.
4. Gestionar los contratos de servicios con terceros en especial de mantenimiento, abastecimiento de insumos, tecnología informática, alimentación, vigilancia, aseo y demás servicios de apoyo requeridos para la operación.
5. Responder por el adecuado abastecimiento de medicamentos, insumos médico quirúrgicos y materiales de papelería e insumos administrativos.

Esta política está liderada por el director administrativo.

## POLÍTICA DE RECURSO HUMANO


Es muy importante para la Clínica de Marly el desarrollo de su cliente interno mediante la adquisición y desarrollo de competencias, aptitudes, habilidades que redundan en una atención individual y única que está regida por los principios éticos, trabajo en equipo y actitud hacia el cliente interno y externo.

La gestión humana está presente en los procesos de selección, inducción, formación, promoción y evaluación del desempeño. La institución trabaja constante mente en el bienestar del cliente interno.

La persona responsable es la jefe del departamento de recursos humanos.

## POLÍTICA AMBIENTAL

La clínica está comprometida con la implementación de buenas prácticas ambientales con la vigilancia y control para minimizar los riesgos para la salud y el medio ambiente, manejar los residuos en forma segura de tal manera que no se constituyan en riesgo potencial para los pacientes, visitantes, manipuladores internos y externos, coordinar el manejo adecuado de las basuras teniendo en cuenta las normas establecidas en cuanto a

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

horarios de recolección, colores establecidos, e inactivación de residuos, proponer cuando sea necesario nuevos métodos en el manejo de los residuos para el mejoramiento continuo, informar en forma clara y veraz el contenido de las bolsas, planear en forma conjunta los ajustes y medidas correctivas pertinentes, desarrollar buenas prácticas de gestión orientadas a la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente.

El responsable en la institución es la ingeniera ambiental.

## **POLÍTICA COMERCIAL, DE MERCADEO Y ATENCIÓN AL CLIENTE**

La política de esta área toma como base la voz del cliente sean estos pacientes, familiares, aseguradoras o médicos adscritos. Para ellos se cuenta con áreas dedicadas a ofrecer o brindar contacto para tal fin a través de la oficina de atención al cliente y de la oficina internacional a cargo de la jefatura de Relaciones Públicas que coordinan esas actividades, buscando generar procesos de fidelización de los clientes.

El área de mercadeo se encarga de la comunicación, divulgación y posicionamiento de la marca, y de cada uno de los servicios, a través de diferentes medios como portafolios, web, eventos, y de medios convencionales de comunicación.


El área comercial y de convenios que incluye procesos de contratación con aseguradoras, cotizaciones, parametrización tiene como propósito renovar los diferentes acuerdos de voluntades, presentar y concretar nuevas ofertas de servicios y negocios para la institución y resolver las inquietudes relacionadas con los acuerdos comerciales, hacia todas las áreas.

### **5.7. CONFLICTOS DE INTERES**

Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales un Administrador o funcionario de la Institución, debe tomar una decisión de realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y tenga la opción de escoger entre la utilidad propia y la de la Institución, o la utilidad de un tercero con el cual se encuentre vinculado y la de la Institución, desconociendo su deber ético.

Con el fin de prevenir que se presenten conflictos de interés, los Administradores y funcionario de la Clínica de Marly S.A. deben abstenerse de:

Abusar de su condición de directivo, administrador, funcionario de la Clínica de Marly S.A., para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los servicios que

|  |                                |                       |                        |
|--|--------------------------------|-----------------------|------------------------|
|  | <b>MANUAL</b>                  | <b>CÓDIGO:</b>        | MA-DE-007              |
|  | <b>CODIGO DE BUEN GOBIERNO</b> | <b>VERSIÓN:</b>       | 2                      |
|  |                                | <b>FECHA EMISIÓN:</b> | 13/12/2017<br>dd/mm/aa |

presta la institución, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas, asociados o usuarios.

Recibir cualquier tipo de compensación en dinero o en especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Institución.

Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la Institución o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la Clínica de Marly S.A.

Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.

Realizar cualquier operación que dé lugar a conflicto de intereses en razón de la información que obtenga por el ejercicio de su cargo.

#### **5.7. MECANISMOS PARA LA DIFUSION Y SOCIALIZACION PERMANENTE DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO**

- El Gerente General de Clínica de Marly S.A., dará a conocer a los accionistas de la Institución, el contenido del presente código.
- El texto del presente código y sus reformas, quedarán a disposición de los accionistas en las oficinas de la Gerencia General.
- En la intranet de la clínica – Gestión Documental/ Direccionamiento Estratégico/ Gerencia/ Manuales, estará disponible la última versión del código.

#### **6 CONTROL DE CAMBIOS:**

| <b>RESPONSABLE DEL CAMBIO</b> | <b>DESCRIPCIÓN</b>  | <b>APROBACIÓN</b> | <b>VERSIÓN</b> |
|-------------------------------|---|-------------------|----------------|
| Angélica Castillo             | Inclusión:<br>Objetivo, Alcance y definciones<br>5.1 Organigrama.<br>5.2 Mapa de Procesos.<br>5.4 Lineamientos Estratégicos (Misión y Visión).<br>5.6 Políticas Institucionales y de Gestión.<br>5.8 Regalos<br>5.9 Conflictos de Interés | Junta Directiva   | 2              |