



Keralty

**CÓDIGO DE
ÉTICA Y CONDUCTA**

Tabla de contenido

Un mensaje de nuestro Presidente	3	3 Nuestro comportamiento de cara a nuestros aliados y la sociedad	21
Resumen ejecutivo	4	» Nuestros proveedores	22
Nuestro Código de Ética y Conducta	6	» Nuestros competidores	24
1 Nuestro comportamiento de cara a nuestros usuarios, pacientes y clientes	8	» Nuestra relación con autoridades públicas	25
» Nuestro trato, comunicación e interacción con usuarios, pacientes y clientes	9	» Nuestra comunicación con el exterior	26
» Nuestra responsabilidad con la provisión de servicios de calidad	10	» Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial	28
» Nuestra responsabilidad de cara la protección de datos personales	11	» Nuestro compromiso con la lucha contra el Lavado de Activos, la Corrupción, la Opacidad, el Fraude y el Soborno Nacional y/o Transnacional	30
» Nuestro compromiso con la atención de preguntas, quejas y reclamos	12	4 ¿Cómo vivimos nuestro Código de Ética?	31
2 Nuestro comportamiento frente a compañeros y la organización	13	» ¿Qué hacer si tengo dudas o quiero hacer una denuncia?	32
» Nuestro compromiso con el bienestar de todos, la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)	14	» Nuestra responsabilidad y protección de cara a los denunciantes	33
» Nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión	15	» Nuestras responsabilidades frente al cumplimiento del Código de Ética	34
» Nuestro compromiso con los Derechos Humanos	17	» Consecuencias por el incumplimiento del Código	35
» Nuestro manejo de los Conflictos de Interés	19		
» Nuestra responsabilidad con el manejo de activos y recursos de la organización	20		



Un mensaje de nuestro Presidente

En el Grupo de Salud Keralty, nuestra visión es transformar la Salud y el Bienestar de las Comunidades que servimos, brindando atención médica de calidad, accesible y centrada en las personas. Creemos firmemente que **la excelencia en la atención médica va de la mano con una conducta ética impecable**. Por ello, nos enorgullece presentar nuestro Código de Ética, **un documento fundamental que establece los principios y valores que guiarán las acciones y decisiones** de todos los miembros de nuestra Organización.

Este Código de Ética no sólo es una declaración de intenciones, sino un compromiso moral que permea todas nuestras operaciones y relaciones. Se fundamenta en los principios de integridad, respeto, responsabilidad, equidad y excelencia, y refleja nuestra firme convicción en el respeto a la dignidad humana y los derechos fundamentales de todas las personas.

En el Grupo de Salud Keralty, reconocemos la importancia de **mantener los más altos estándares éticos en todas nuestras interacciones**, ya sea con nuestros usuarios, pacientes y clientes, sus familias, nuestros colaboradores, proveedores o la comunidad en general. Nos comprometemos a actuar con transparencia, honestidad y profesionalismo en todo momento, respetando la confidencialidad y la privacidad de la información de nuestros pacientes y asegurando un trato justo y equitativo para todos.

Este Código de Ética no sólo es una guía para nuestras acciones, sino también **un reflejo de nuestra cultura organizacional**. Nos comprometemos a fomentar un entorno de trabajo basado en el respeto mutuo, la colaboración y el compromiso con la excelencia. A través de nuestras acciones diarias, demostraremos nuestro compromiso con estos principios éticos y trabajaremos para fortalecer la confianza de nuestros pacientes, colaboradores y la comunidad en general en nuestra Organización.

Este Código de Ética es un **documento vivo**, sujeto a revisión y actualización periódica para garantizar su relevancia y eficacia en un entorno de Salud en constante evolución. En el Grupo de Salud Keralty, nos comprometemos a vivir según estos principios éticos y a ser ejemplos de integridad y excelencia en todo lo que hacemos.

Gracias por unirse a nosotros en este importante compromiso de transformar la Salud y el Bienestar de las comunidades que servimos.

Joseba Grajales
Presidente del Grupo Keralty

Resumen ejecutivo

Este es nuestro nuevo Código de Ética y Conducta, **una guía que orienta nuestros comportamientos y nuestra toma de decisiones** en el día a día, tanto hacia dentro de la organización como hacia nuestras contrapartes externas.

El Código nos ayuda a **comprender lo que se espera de cada uno de nosotros** como miembros del Grupo Keralty y a identificar situaciones o aspectos que requieren de especial atención, reflexión o actuación.

Este documento establece un **marco de autorregulación y de orientación de actuaciones** para todos los que hacemos parte de esta organización, incluyendo:

- Colaboradores,
- Miembros de Junta Directiva,
- Prestadores de servicios de salud,
- Proveedores de bienes y servicios y,
- Personal adscrito.

Por eso, queremos que **este Código te inspire a tomar decisiones adecuadas**, no solo siguiendo en todo momento las regulaciones y normas aplicables, sino los lineamientos éticos presentados en este documento.

Sabemos que esto puede ser, en ocasiones, desafiante, pero **actuar con ética e integridad no sólo es el centro de nuestro propósito**, sino de lo que hacemos y la forma cómo lo hacemos.

• ¿Qué encontrarás en este documento?

Nuestro nuevo **Código de Ética y Conducta está dividido en cuatro (4) secciones** que construimos para facilitar la comprensión de aspectos clave.

Las primeras tres contienen nuestros lineamientos sobre los comportamientos que esperamos incorpores o definitivamente no realices cuando te relaciones o tengas interacción con:

- 1 Nuestros usuarios, pacientes y clientes,**
- 2 Nuestros compañeros y la organización y**
- 3 Nuestros aliados y la sociedad en general.**

La cuarta y última sección, por su parte, hace referencia a las **responsabilidades que cada uno de nosotros y la organización** como un todo tiene en relación con la aplicación e implementación de los lineamientos dispuestos en este Código.

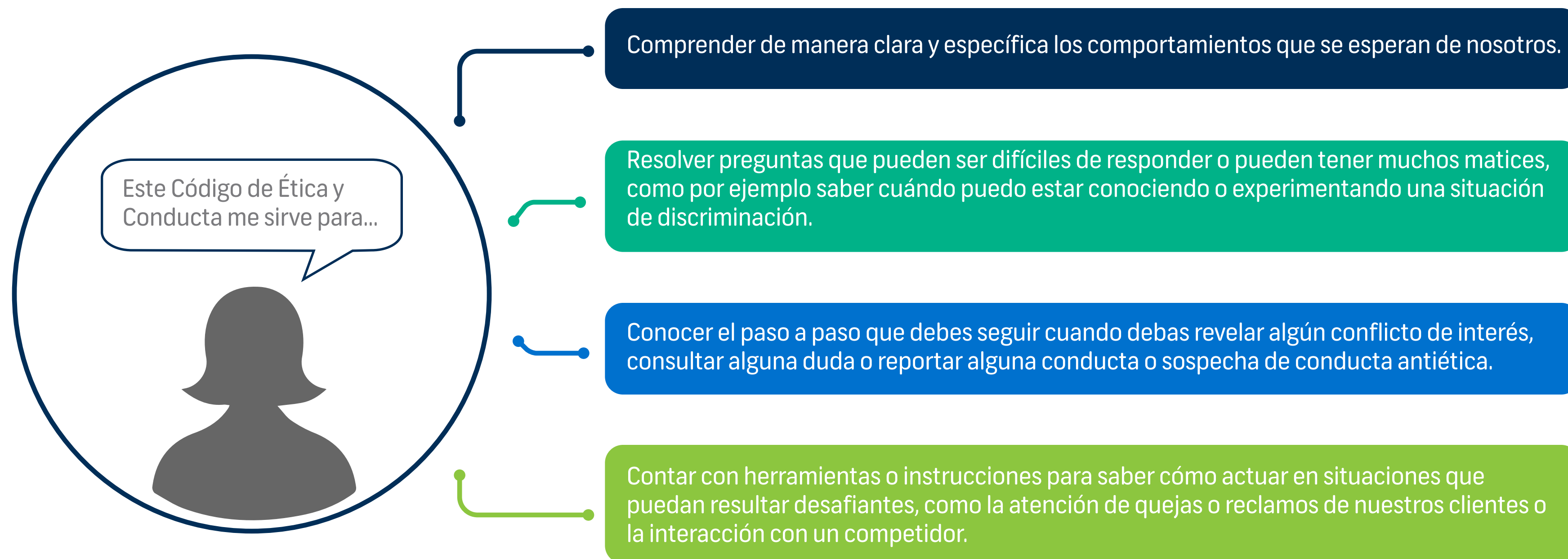
Ten en cuenta que esta es una **herramienta potente, pero no infalible**, porque simplemente no puede abarcar todas las situaciones posibles a las que te puedes enfrentar en el día a día: el **buen criterio y el sentido común** serán entonces siempre cruciales para enfrentar posibles vacíos y garantizar una correcta toma de decisiones.

Resumen ejecutivo

- ¿Para qué me sirve este documento en mi día a día?

La manera más simple de entender el valor y la utilidad del Código de Ética y Conducta es pensar en él, como una especie de **brújula** que te entregamos para que puedas **actuar y tomar decisiones en circunstancias o situaciones que pueden llegar a ser complejas o desafiantes**.

Hemos decidido entonces equiparte con un Código de Ética para que entiendas **a qué nos referimos cuando te pedimos “hacer lo correcto”** o al menos tengas herramientas suficientes para tomar una decisión o actuar de manera consistente con nuestros valores y principios como organización.



Te invitamos a hacer uso constante y a sacarle provecho a este Código de Ética y Conducta que hemos construido para ti. ¡No olvides que este es un **instrumento dinámico en permanente construcción y actualización!**

Nuestro Código de Ética y Conducta

Este Código de Ética y Conducta es, en esencia, un documento vivo que ofrece **una guía para nuestros comportamientos** en el día a día, tanto al interior de la organización como de cara a nuestras contrapartes. Resume los principios, valores y comportamientos que definen nuestra cultura organizacional.

Es una especie de **brújula moral que nos ayuda a identificar lo que se espera y no se espera de nosotros**, cuando trabajamos o prestamos algún servicio para las diferentes compañías del Grupo Keralty. Específicamente, nos brinda **herramientas que nos ayudan a tomar decisiones éticas**, en situaciones que desafíen nuestra conducta o sobre las que no hay respuestas fáciles.

¿Para qué sirve un Código de Ética?

- Genera **confianza** entre nuestras contrapartes, porque demuestra nuestro compromiso con la ética y la integridad.
- Sirve como **punto de referencia** para la toma de decisiones acertadas en situaciones complejas.
- Da forma a la cultura promoviendo un sentido compartido de **honestidad, integridad y responsabilidad**: una cultura en la que espera que sus colaboradores tomen decisiones y actúen, privilegiando lo correcto sobre lo más conveniente.



¿A quiénes aplica este Código?

- ✓ Colaboradores, (incluyendo empleados, directivos y estudiantes en práctica)
- ✓ Miembros de Junta Directiva,
- ✓ Prestadores de servicios de salud,
- ✓ Proveedores de bienes y servicios,
- ✓ Personal adscrito.

Esto quiere decir que cuando, a lo largo de este documento, decimos NOSOTROS, estamos haciendo referencia a todos los arriba mencionados.

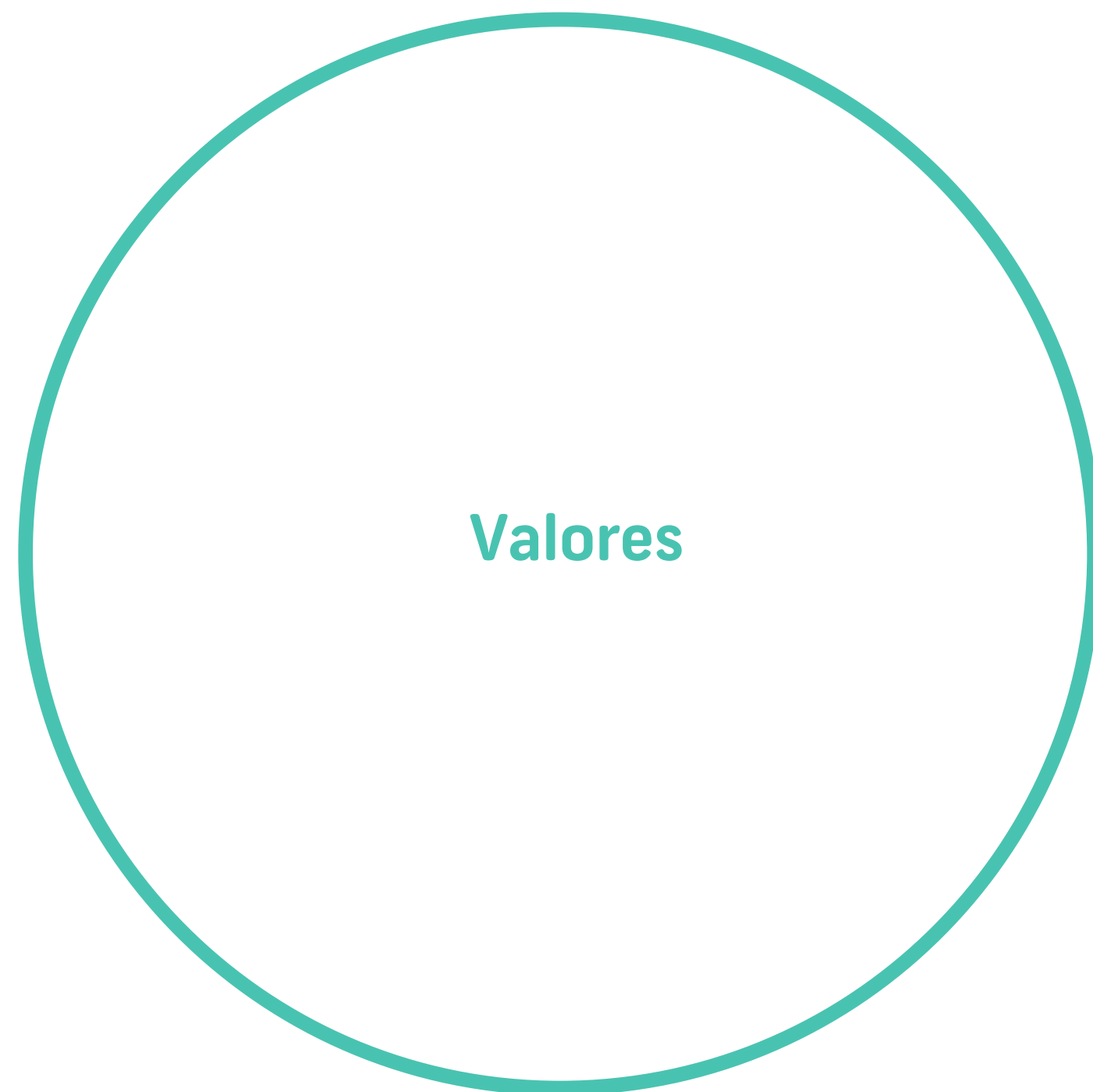
Es importante anotar que este Código de Ética y Conducta delinea los comportamientos esperados que rigen nuestras interacciones, transacciones y procesos de toma de decisiones dentro del contexto organizacional, incluidas aquellas relacionadas con las prácticas comerciales, la conducta profesional y las relaciones con nuestros grupos de interés.

Sin embargo, NO abarca asuntos relacionados con la ética médica o cuestiones bioéticas y por ende NO proporciona orientación ni directrices sobre prácticas médicas, protocolos clínicos o decisiones de atención médica tomadas por profesionales médicos en relación con sus pacientes y demás asuntos relacionados. Estos son analizados al interior de los comités de ética y/o juntas médicas de los respectivos centros hospitalarios y órganos reguladores de las profesiones sanitarias.

Nuestros valores y principios

Nuestra actividad empresarial se desarrolla bajo los siguientes **valores** y **principios** corporativos con los que nos identificamos todos los que trabajamos o prestamos servicios para el Grupo Keralty.

Los **Valores** son aquellos códigos morales que permiten determinar qué es correcto o incorrecto en el entorno personal, social y comunitario. Y aunque entendemos las diferencias que existen en cada uno de los contextos donde hacemos presencia y cada uno de los atributos que nos identifican, consideramos nuestros **Principios** como verdades incuestionables y evidentes.





Nuestro comportamiento de cara a *nuestros usuarios, pacientes y clientes*

- » Nuestro trato, comunicación e interacción con usuarios, pacientes y clientes
- » Nuestra responsabilidad con la provisión de servicios con la mejor calidad
- » Nuestra responsabilidad de cara la protección de datos personales
- » Nuestro compromiso con la atención de dudas y quejas

Nuestro trato, comunicación e interacción con usuarios, pacientes y clientes

Nuestro compromiso con la excelencia se basa en **brindar una atención de calidad, accesible y centrada en las personas**. Sabemos que en el corazón de nuestros servicios se encuentra la relación entre quienes brindan la atención y quienes la reciben. Por eso, reconocemos que nuestras interacciones con usuarios, pacientes y clientes pueden tener **un impacto profundo en su bienestar, satisfacción y confianza en nuestra organización**.

Entonces, en tu día a día y en tus interacciones con nuestras principales contrapartes demuestras que la **ética va por dentro** cuando...

- ✔ Tratas con respeto a todos los usuarios, pacientes y clientes de cualquier servicio: escuchando atentamente y explicando con simpleza los procedimientos que deben seguir.
- ✔ Das un trato equitativo y no discriminatorio a todos los usuarios, pacientes y clientes, sin importar su vestimenta, edad, color de piel, sexo, género o nacionalidad.
- ✔ Respetas las creencias ideológicas de cada uno de los usuarios, pacientes y clientes, al evitar hacer juicios de valor desde tus propias creencias sobre las decisiones u opiniones que tengan estos.
- ✔ Explicas con claridad y la mayor simpleza posible a los usuarios, pacientes y clientes su condición de salud, sus opciones de tratamiento y la forma cómo el Grupo Keralty puede acompañarlos.
- ✔ Brindas información clara y concisa a los usuarios, pacientes y clientes para evitar que estos tengan reprocesos innecesarios, a la hora de acceder a un servicio de salud.
- ✔ Eres transparente y claro con los precios, vigencia, condiciones de permanencia y cobertura de cada uno de los servicios que ofrece el Grupo Keralty, siempre evitando dar información imprecisa o confusa.

- ✘ Nunca ejerces presión indebida sobre los usuarios, clientes, pacientes y sus relacionados para adquirir un producto o servicio de salud ni someter la activación de uno a la adquisición de otro.
- ✘ Nunca utilizas la posición de autoridad médica para demeritar o ignorar las solicitudes de los usuarios y pacientes, extralimitarte en tus funciones u obtener beneficios personales para ti o un tercero.



Recuerda que...

Ser compasivo significa generar un sentimiento de empatía hacia el otro o frente a su sufrimiento, de tal forma que con nuestras acciones ayudemos a aliviar de alguna manera su dolor.

Nuestra responsabilidad con la provisión de servicios de calidad

En el Grupo Keralty, la prestación de servicios de salud se basa en **un compromiso con el bienestar y la dignidad de cada persona a quien servimos**. Por eso, reconocemos la responsabilidad que tenemos al brindar **servicios de calidad a nuestros usuarios, pacientes y clientes**.

Entonces, sabrás que al prestar un servicio a nuestros usuarios, pacientes y clientes la **ética va por dentro** si...

- ✓ Priorizas el bienestar, las necesidades y preferencias de nuestros usuarios, pacientes y clientes, asegurando que sus voces sean escuchadas, respetadas e integradas al proceso de atención.
- ✓ Sigues las prácticas basadas en evidencia, pautas clínicas y estándares de la industria, para brindar servicios que cumplan o superen los puntos de referencia de calidad más altos.
- ✓ Te comprometes con una cultura de aprendizaje e innovación, buscando constantemente oportunidades para mejorar la efectividad, eficiencia y seguridad de nuestros servicios.
- ✓ Te comunicas con compasión, claridad y transparencia, fomentando la confianza, la comprensión y la colaboración con aquellos a quienes servimos.
- ✓ Defiendes los derechos e intereses de nuestros usuarios, pacientes y clientes, sensibilizándolos para tomar decisiones informadas y participar activamente en su proceso de atención.

Recuerda que...

Ser diligente implica actuar con atención, cuidado, persistencia y prontitud para lograr así la excelencia en la atención médica que nos hemos propuesto. Debes entonces ser **DILIGENTE** en todo momento cuando interactúes con usuarios, pacientes y clientes.



Nuestra responsabilidad de cara la protección de datos personales

En una época en la que **los datos personales son considerados un valioso activo** y en una operación en la que manejamos información sensible de las personas, **salvaguardar la privacidad y confidencialidad de los datos de nuestros usuarios, pacientes y clientes es crucial** y una responsabilidad de cada uno de los que trabajamos en el Grupo Keralty.

Por eso, en esta organización, estamos comprometidos con cuidar los datos personales como si fueran nuestros, sabiendo que de su buen manejo depende la confianza que nuestros usuarios, pacientes y clientes depositan en nosotros.

Cuando manejes datos personales, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Antes de recolectar cualquier dato personal, obtienes el consentimiento informado de las personas involucradas. Esto incluye comunicar claramente los propósitos para los cuales se utilizarán los datos, cualquier riesgo o limitación potencial y obtener el consentimiento explícito del titular.
- ✓ Tratas los datos de todos los usuarios con el más alto nivel de confidencialidad, garantizando que el acceso esté restringido, accediendo únicamente el personal autorizado. Esto incluye proteger registros electrónicos, documentos físicos y cualquier otra forma de información del usuario contra acceso o divulgación no autorizados.
- ✓ Cumples con los protocolos establecidos como los controles de acceso, para garantizar la integridad y confidencialidad de los datos de los usuarios.
- ✓ Reportas de inmediato cualquier incidente que pudiera poner en riesgo los datos personales de nuestros usuarios, pacientes y clientes.
- ✓ Te capacitas constantemente sobre las mejores prácticas de privacidad de datos y las amenazas emergentes.

Descubre cómo saber si estás tratando datos personales y qué debes hacer con ellos:

Nuestro compromiso con la atención de preguntas, quejas y reclamos

En el Grupo Keralty, estamos **comprometidos en priorizar las necesidades y preocupaciones** de nuestros usuarios, pacientes y clientes. Sabemos que gestionar las complejidades de la atención médica puede ser desafiante y por eso nuestra responsabilidad es garantizar que cada individuo reciba el cuidado y la atención que espera y se merece.

En ese sentido, cada uno de los que hacemos parte del Grupo Keralty tiene la responsabilidad, como parte integral del rol que desempeña y el servicio que ofrecemos, de **atender y responder completa y oportunamente las diferentes solicitudes que realizan nuestras contrapartes**.

Por eso, cuando debo resolver una inquietud, petición, queja o reclamo de algún usuario, paciente o cliente me aseguro de:



ESCUCHAR

Tener una escucha activa y buscar entender el origen y razones de las inquietudes, peticiones, quejas o reclamos que me manifiesten.



SER COMPRENSIVO

Comunicarme desde la compasión, generando un sentimiento de empatía hacia el otro, a la hora de expresar mi respuesta y evitando utilizar términos que puedan llegar a ser confusos.



RESPONDER CLARO

Proporcionar una respuesta clara, precisa, completa y oportuna para solucionar de fondo las preguntas realizadas por los usuarios, pacientes y clientes.



BUSCAR RETROALIMENTACIÓN

Solicitar retroalimentación, si es posible, sobre la información brindada para asegurarme de haber sido comprendido en la respuesta.



Nuestro comportamiento frente a *compañeros y la organización*

- » Nuestro compromiso con el bienestar de todos, la Salud y la Seguridad en el Trabajo
- » Nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión
- » Nuestro compromiso con los Derechos Humanos
- » Nuestro manejo de los Conflictos de Interés
- » Nuestra responsabilidad con el manejo de activos y recursos de la organización

Nuestro compromiso con el bienestar de todos, la Salud y Seguridad en el Trabajo (SST)

En el Grupo Keralty, estamos convencidos de la importancia de promover **un lugar de trabajo que prioriza el bienestar, la Salud y Seguridad en el Trabajo de todos** los que hacemos parte de esta organización. Entendemos el bienestar de manera integral, considerando tanto la **salud física como mental** de cada uno de nosotros con igual nivel de importancia.

Por eso, aunque es una responsabilidad colectiva, nuestros comportamientos individuales son cruciales si queremos promover este bienestar integral.



Recuerda que...

- Los líderes tienen un rol crucial en la promoción de un lugar de trabajo seguro y saludable. Deben liderar con el ejemplo, incorporar los comportamientos esperados y promover un ambiente de trabajo positivo.
- Creemos que, en un entorno de trabajo sano, lograremos que cada colaborador se sienta bien, satisfecho y esté comprometido realmente con su trabajo.

Y entonces, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Nos relacionamos o interactuamos con nuestros compañeros de manera respetuosa, cordial, amable y empática.
- ✓ Damos un trato digno, cercano y humano a todos los que nos rodean, inspirados en ayudar y colaborar con nuestros compañeros.
- ✓ Nos apropiamos de nuestro bienestar, buscando por ejemplo un balance entre la vida y el trabajo o buscando orientación psicológica a través de PsicoKeralty, cuando lo necesitemos.
- ✓ Seguimos todos los protocolos de salud y seguridad en el trabajo y nos capacitamos periódicamente.
- ✓ Utilizamos el vestuario, equipo o servicios necesarios para desempeñar nuestras labores de manera segura.
- ✓ Nos comunicamos de manera abierta con nuestros líderes sobre situaciones que pudieran potencialmente afectar nuestro bienestar, seguridad o salud.
- ✓ Reportamos a través de la Línea Ética situaciones o comportamientos que podrían poner en riesgo nuestro entorno laboral.

Nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión



Recuerda que...

En el Grupo Keralty, tenemos **cero tolerancia contra la discriminación y el acoso**. Es responsabilidad de todos/as nosotros/as mantener un ambiente libre de discriminación y acoso.

En el Grupo Keralty, estamos convencidos de que nuestros colaboradores son la base de nuestro éxito y nuestra sostenibilidad a largo plazo. Por eso, reconocemos, exaltamos y respetamos el valor único que cada uno de ellos puede traer al equipo y damos lo mejor de nosotros para que cada uno **se sienta valorado, apoyado, escuchado y parte de nuestra organización**.

No sólo valoramos la diversidad de nuestros colaboradores, sino que la fomentamos. En nuestra organización, **cualquier persona** independientemente de su edad, raza, género, orientación sexual, religión, origen o condición física **es bienvenida y tiene la posibilidad de escalar y crecer profesionalmente**, siempre que demuestre la excelencia y sus comportamientos sean consistentes con nuestros valores y principios.

Y entonces, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Tratas a todas las personas de manera respetuosa, independientemente de sus características o condiciones.
- ✓ Escuchas atentamente a todas las personas: valoras y aprendes de sus experiencias, perspectivas y puntos de vista.
- ✓ Fomentas el trabajo en equipo y colaborativo.
- ✓ Alzas la mano y reportas cualquier situación que pueda ser discriminatoria o vaya en contra de algunas personas por cuestión de sus condiciones o características.

Pregunta:

¿Qué debo hacer si soy conocedor o experimento algún tipo de discriminación por parte de algún compañero?

Respuesta:

- Comunica la situación de manera inmediata a tu líder o repórtala a la Línea Ética.
- Proporciona información detallada, para que podamos realizar una investigación exhaustiva.
- Apoya a los colegas que hayan sufrido discriminación, escúchalos e invítalos a reportar su situación.

Nuestro compromiso con la Diversidad, Equidad e Inclusión

Si eres líder...

- ✓ Abre un espacio seguro para escuchar al colaborador sobre su situación, intenta entender las condiciones de tiempo, modo y lugar del presunto hecho de discriminación y orientalo sobre las acciones a tomar.
- ✓ Mantén esta información en estricta confidencialidad.
- ✓ Mientras la organización toma una decisión, toma las medidas que estén en tus manos para evitar que tu colaborador siga siendo discriminado. Por ejemplo, permítele, si así lo desea, no participar en las reuniones o proyectos donde deba interactuar con quien o quienes lo están discriminando.

Pregunta:

¿Cómo puedo diferenciar entre una situación incómoda o desafiante y una posible discriminación?

Respuesta:

Sabemos que a veces las acciones de discriminación pueden ser sutiles o estar tan normalizadas que eso te haga dudar o cuestionarte.

- **Una situación desafiante:** implica desacuerdos cotidianos en el lugar de trabajo o diferencias de opiniones. Generalmente, se resuelve mediante comunicación abierta y colaboración.
- **Una situación de posible discriminación:** implica un trato injusto basado en características como raza, género, condición sexual, o edad. A menudo es repetitivo, sistémico o conduce a un ambiente de trabajo hostil o no equitativo, frente a tus otros compañeros.

Cuando tengas dudas, acude a tu líder o consulta con la Línea Ética, para que te ayuden a saber si realmente estás siendo objeto de discriminación.



Ten cuidado con:

- El lenguaje que usas cuando te refieras a una mujer, una persona con orientación sexual diferente a la tuya o personas con condiciones físicas diversas o personas de edad. De manera inconsciente, incluso con palabras sutiles o no intencionales, podemos estar agrediendo a una persona con nuestro lenguaje.
- Descartar de un proceso o ignorar un reclamo o inquietud de una persona por razones (incluso de manera inconsciente) basadas en su género, edad, raza, religión orientación sexual o condición física.

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

Respetar y defender los Derechos Humanos no sólo es un asunto de cumplimiento regulatorio, sino una parte fundamental de quiénes somos en el Grupo Keralty y nuestro compromiso con la ética e integridad.

Los Derechos Humanos **son inherentes a cada uno de nosotros**. Es importante comprometernos con ellos de cara al impacto que esto podría tener sobre cada uno de los que hacemos parte de esta organización, así como alrededor de las comunidades en las que operamos y prestamos nuestros servicios. Estos derechos incluyen:

El Derecho de Asociación

Hace referencia a la libertad y derecho que tienen las personas en el Grupo Keralty a **formar organizaciones, afiliarse a ellas o abstenerse de ello**. Somos respetuosos de la decisión de nuestros colaboradores de hacer parte o no de un sindicato y por ende de ejercer libremente la actividad sindical en aquellas jurisdicciones en las que aplique.

Por eso esperamos que:

- ✓ Los líderes y colaboradores respeten las decisiones de sus compañeros de asociarse o no a organizaciones sindicales.
- ✓ Los líderes, independientemente de la afiliación sindical o falta de ella, traten a los colaboradores de manera justa e igualitaria, en temas como los ascensos, las oportunidades de capacitación y las medidas disciplinarias.

Recuerda que...

- Debes mantenerte informado y participar en los entrenamientos sobre las políticas y lineamientos de la organización, en materia de Derechos Humanos.
- Debes reportar cualquier sospecha de conducta irregular o potencial violación en materia de Derechos Humanos.

El Derecho a una Remuneración Justa

A través de este derecho, garantizamos que **cada colaborador reciba una compensación justa y equitativa por su trabajo**.

Definimos y asignamos la remuneración considerando definiciones legales, análisis de equidad interna alineado con la estructura salarial de la organización y estudios de competitividad externa (benchmarking) que busquen generar calidad de vida a nuestros colaboradores y sus familias.

Por eso esperamos que:

- ✓ Los líderes demuestren un compromiso por valorar la contribución de cada colaborador.
- ✓ Los líderes se comprometan en comunicar y promover la participación de sus colaboradores en las oportunidades de desarrollo profesional, ascensos y crecimiento profesional.
- ✓ Los colaboradores informen cualquier caso de discriminación salarial, con base en razones objetivas.

El Derecho a la Privacidad

Permite garantizar que **la información de las personas esté protegida contra el acceso o la divulgación no autorizados**. Esto nos permite generar confianza entre nosotros mismos y los demás grupos de interés y asegurar el cumplimiento de las normas en materia de protección de datos.

Por eso esperamos que:

- ✓ Los líderes se comporten dando ejemplo sobre la protección de datos personales: entrenen a sus colaboradores, los orienten en sus dudas y no toleren actos que vayan en contra de estas normas.
- ✓ Los colaboradores respeten la privacidad de sus colegas absteniéndose de intrusiones innecesarias, participar en la creación de rumores o acceso no autorizado a información personal.

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos

El derecho a la Libre Expresión

Hace referencia al derecho que tienen las personas a **expresar sus opiniones, ideas e inquietudes**, sin censura ni temor a represalias y **siempre respetando a los demás**. En un entorno que garantiza este derecho se fomenta una cultura de innovación y comunicación abierta, donde tienen cabida diversas perspectivas y comentarios constructivos.

Por eso esperamos que:

- ✓ Los líderes creen un entorno que dé la bienvenida a opiniones diversas: abran espacios seguros de conversación, escuchen activamente a las personas y permitan que sus contribuciones tengan algún efecto en el día a día.
- ✓ Los colaboradores expresen sus ideas (incluso si son contrarias a lo que la mayoría piensa) de forma respetuosa y constructiva.

Prohibición al Trabajo Infantil

El Grupo Keralty **reconoce y protege los derechos básicos de la infancia**, contratando a personas que han cumplido su mayoría de edad. Ante la eventual, contratación de menores de edad, nos encargamos de adelantar los procesos administrativos para obtener los permisos necesarios ante la autoridad administrativa.

Por eso esperamos que:

- ✓ Los líderes apliquen políticas estrictas contra el trabajo infantil.
- ✓ Los colaboradores informen cualquier sospecha de trabajo infantil dentro de la organización o la cadena de valor a sus líderes o a través de la Línea Ética.



Nuestro manejo de los Conflictos de Interés

Un conflicto de interés surge cuando **nuestros intereses o actividades personales entran o pueden entrar en conflicto con nuestras funciones y responsabilidades de cara al Grupo Keralty.**

Estos intereses personales pueden comprometer nuestra capacidad de tomar decisiones imparciales e independientes que sean en beneficio de la organización. Las situaciones que podrían generarnos conflictos de interés son:

- 1 Relaciones con nuestros vinculados, que incluyen:
 - Nuestro cónyuge.
 - Nuestros familiares ascendentes o descendentes (tíos, primos y hermanos en cualquier grado) o aquellos de nuestro cónyuge.
 - Las personas jurídicas (distintas a las del Grupo Keralty) en las que alguno de nosotros o de los familiares arriba mencionados tenga participación accionaria, tenga o ejerza el control, o actúe como administrador.
- 2 Regalos o cortesías, que incluyan, obsequios de cualquier valor o naturaleza, cuando se reciben de manera frecuente o periódica, por una contraparte como un proveedor, usuario, paciente o cliente.
- 3 Actividades paralelas a las que desempeñamos en el Grupo Keralty, como trabajos o actividades externas (sean remuneradas o no) o contratos de prestación de servicios.

Recuerda que...

- Los conflictos de interés son INHERENTES A LA NATURALEZA HUMANA. Todos podemos enfrentarnos a uno. Te pedimos estar atento, no actuar inmerso en uno y reportarlo.
- **Si eres administrador de algunas de las empresas del Grupo Keralty:** debes diligenciar la “declaración de situaciones que puedan generar conflictos de intereses de administradores del grupo empresarial Keralty”

¿Qué hacer si considero que estoy enfrentando un conflicto de interés?

Nuestra responsabilidad con el manejo de activos y recursos de la organización

En el Grupo Keralty, sabemos que la protección y custodia de nuestros activos y recursos es fundamental para garantizar la estabilidad, la sostenibilidad y el éxito de nuestras compañías.

Dentro de los activos y recursos, contemplamos:

- **Recursos financieros** como inversiones e instrumentos financieros que son de propiedad o manejados por las compañías.
- **Activos físicos** como las oficinas o puestos de trabajo, equipos de tecnologías, equipos médicos, uniformes y otros elementos esenciales para el día a día de nuestras operaciones.
- **Activos no físicos** como marcas, signos distintivos de nuestras compañías o propiedad intelectual.
- **Información confidencial** a la cual tengan acceso ciertos perfiles por su cargo o rol dentro de la organización.
- **Datos e información** en medios digitales y físicos.



Y entonces, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Usas y cuidas los recursos y activos de la organización al igual que si fueran tuyos. Los proteges de cualquier daño robo o pérdida, abuso o mal uso.
- ✓ Siendo líder, llevas a cabo evaluaciones de riesgo e implementas controles de acceso que garanticen que los colaboradores solo tengan acceso a los activos y a la información relevante y necesaria para sus funciones laborales.
- ✓ Te mantienes informado sobre las políticas de ciberseguridad, protección de datos personales y demás sobre protección de activos y recursos y alzas la mano o buscas ayuda cuando no entiendas algo.
- ✓ Reportas cualquier pérdida, daño o mal uso a la Línea Ética.
- ✗ No usas los activos y recursos de las compañías para propósitos personales, impulsar tus propios intereses u obtener ventajas personales.
- ✗ No compartes la propiedad intelectual que creas o usas para hacer tu trabajo con alguien que no está autorizado para conocerla o simplemente no necesita saberla.
- ✗ No copias información de las compañías ni la distribuyes para un uso no relacionado con nuestro trabajo o el de alguien más sin autorización.
- ✗ No realizas modificaciones de software o hardware en el equipo de cómputo o celular que te han sido entregados para realizar tus labores.
- ✗ No “fisgoneas” o accedes a información o datos personales de clientes, usuarios, pacientes, colaboradores u otras contrapartes, sin una razón de negocios legítima y la debida autorización.



Nuestro comportamiento de cara a *nuestros aliados y la sociedad*

- » Nuestros proveedores
- » Nuestros competidores
- » Nuestra relación con autoridades públicas
- » Nuestra comunicación con el exterior
- » Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial
- » Nuestro compromiso con la lucha contra el Lavado de Activos, la Corrupción, el Fraude y el Soborno Nacional y/o Transnacional

Nuestros proveedores

En las dinámicas propias de nuestras operaciones, las relaciones que forjamos se extienden más allá de los límites de nuestra organización. Consideramos, de hecho, a **los proveedores como aliados clave que contribuyen significativamente al éxito del Grupo Keralty**. Al reconocerlos como socios estratégicos y no meros realizadores de transacciones, entendemos que son extensiones de nuestra organización y por ende esperamos que se **identifiquen y estén comprometidos con la vivencia de nuestros valores y principios**.

A continuación, profundizamos en las expectativas de comportamiento que tenemos para nuestros colaboradores de cara a la relación con nuestros proveedores, así como las expectativas puntuales que tenemos sobre nuestros socios estratégicos.

Como colaborador, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Realizas un proceso de conocimiento de tu proveedor y una debida diligencia, basados en nuestras políticas y lineamientos.
- ✓ Seleccionas los proveedores sobre la base de criterios objetivos como su experiencia, reputación, calidad e innovación en los productos y servicios, para garantizar procesos justos y equitativos.
- ✓ Tienes en cuenta, a la hora de la selección, la adopción de estándares éticos y de cumplimiento por parte de los proveedores y su alineación con nuestros valores y principios.
- ✓ Comunicas claramente nuestras expectativas sobre el comportamiento de proveedores.
- ✓ Provees la orientación necesaria para el cumplimiento de nuestro Código de Ética y das claridad sobre las consecuencias por la comisión de conductas antiéticas.
- ✓ Mantienes líneas de comunicación abiertas para abordar cualquier inquietud o duda.



Nuestros proveedores



Como proveedor sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✘ No buscas la selección, favorecimiento o condiciones privilegiadas, a través de la entrega o promesa de dinero, regalos, invitaciones u otras ventajas indebidas a algún colaborador del Grupo Keralty.
- ✔ Mantienes un enfoque proactivo respecto de las consideraciones, necesidades y dinámicas cambiantes del Grupo, en pro de una relación colaborativa y de beneficio mutuo.
- ✔ Respetas los acuerdos y compromisos contractuales, entregando por ejemplo los productos o servicios de manera oportuna y de calidad.
- ✔ Te comunicas de forma abierta y transparente sobre el avance en la prestación de bienes y servicios o posibles problemas o alertas que puedan surgir en la relación.
- ✔ Cumples con la legislación vigente, todas las normas aplicables a las funciones que ejecutas en desarrollo de tu actividad y adoptas estándares éticos, ambientales y sociales.

Recuerda que...

- Debes, revelar cualquier situación de carácter personal que podría generar algún conflicto de interés.
- Debes reportar cualquier irregularidad o conducta antiética de parte de cualquiera de nuestros colaboradores o proveedores.

Nuestros competidores

En el Grupo Keralty, nuestro relacionamiento e interacción con los competidores refleja nuestro compromiso por **contribuir a un ecosistema de negocios y de prestación de servicios de salud más sostenible**. Al comportarnos con integridad, buscamos promover una **sana competencia para estimular la calidad e innovación** en la prestación de servicios que beneficien a nuestros usuarios, clientes, pacientes y la sociedad en general.

Basados en nuestros valores organizacionales y dentro de un marco de integridad, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Respetamos los derechos de propiedad intelectual de los competidores y no la utilizamos o reproducimos sin autorización.
- ✓ Realizamos investigación de mercados dentro de los límites éticos y legales, enmarcados en una gestión de negocios sana.
- ✗ No celebramos ni promovemos la realización de acuerdos o pactos de exclusividad que puedan quebrantar o ir en contra de la ley.
- ✗ No utilizamos medios impropios para mejorar nuestra posición competitiva en el mercado.
- ✗ No hacemos comentarios o declaraciones que puedan afectar el buen nombre o reputación de nuestros competidores. Cuando debamos hacer referencia a ellos, utilizamos información basada en hechos objetivos y completos.
- ✗ No intentamos obtener información confidencial o sensible de un competidor por medios impropios.
- ✗ No compartimos información confidencial de un competidor, si hemos trabajado previamente para él, la hemos escuchado o nos la han compartido.



Si debes tomar una decisión frente a un competidor y tienes dudas de si esto podría ir en contra de nuestras políticas, ten en cuenta:

- 1 Siempre busca proactivamente y analiza diferentes perspectivas (incluso contrarias a la tuya), para tomar alguna decisión frente a un competidor.
- 2 No tomes ninguna decisión sobre la que no te sientas cómodo, sólo porque has invertido mucho esfuerzo, recursos y tiempo en ese tema.
- 3 Sólo toma decisiones o realiza acciones frente a un competidor que puedas justificar de manera transparente ante un medio de comunicación.

Recuerda que...

En el Grupo Keralty, cumplimos estrictamente con las leyes y regulaciones de protección a la competencia, garantizando que todas las actividades comerciales, incluyendo definición de precios, mercadeo y alianzas, cumplan con los requisitos legales.

Nuestra relación con autoridades públicas

En el Grupo Keralty, estamos comprometidos con cumplir con los más altos estándares éticos en nuestro relacionamiento con autoridades públicas. En ese sentido, nos comprometemos a **mantener una actitud diligente, respetuosa y cooperante** en cada interacción con estas: sea porque se dé a través de solicitudes o requerimientos generales o específicos o en el marco de una indagación o investigación.



Ten cuidado con:

Los mensajes, comunicaciones o respuestas a autoridades públicas que puedan afectar la imagen o reputación del Grupo. Por eso, siempre que te relaciones o interactúes con alguna autoridad, asegúrate de considerar y evaluar el posible impacto de tus acciones en la reputación de nuestras compañías.

En cada interacción con autoridades, sabrás que la **ética va por dentro** si sigues estos lineamientos...

- ✓ Cuando tengas alguna necesidad de relacionamiento o gestión para promover o representar intereses del Grupo Keralty o de cualquiera de sus compañías ante autoridades (lobby), debes buscar el aval de la Vicepresidencia de Relaciones Institucionales. Esta área definirá los actores y las condiciones de tiempo, modo y lugar para adelantarla.
- ✓ Si alguna autoridad te pide información o te hace alguna solicitud o requerimiento, notifica siempre a tu líder de la situación y a las áreas que consideren deben estar involucradas en la provisión de información. Asegúrate de que lo haces en cumplimiento de las funciones propias de tu rol, sin extralimitarte o haciendo cosas para las que no estás autorizado.
- ✓ En las respuestas que elabores para solicitudes o requerimientos de autoridades, asegúrate de entregar respuestas que proporcionen una visión fiel y justa de nuestra realidad y operaciones y no las envíes sin el aval del área Jurídica.
- ✓ En caso de que tengas dudas o inquietudes sobre alguna interacción con autoridades, solicita ayuda tu jefe inmediato, quien determinará si debe realizarse algún escalamiento con el equipo legal, directivo o de relacionamiento.
- ✓ Si decides aspirar a algún cargo de elección popular, en el ejercicio de tus derechos, asegúrate de informarlo a tu jefe inmediato y no relacionar tu participación con el Grupo Keralty o cualquier de sus compañías.
- ✗ No establezcas o busques establecer relaciones con autoridades con fines políticos, para obtener beneficios personales, laborales o de otro tipo.
- ✗ No uses tu tiempo laboral, los equipos, las instalaciones físicas, espacios virtuales ni cualquier otro espacio o medio ofrecido por el Grupo Keralty, para realizar actividades de proselitismo político.

Nuestra comunicación con el exterior

En un mundo donde cada interacción o comunicación repercute no sólo local sino globalmente, estamos convencidos de que **una buena gestión de nuestra comunicación con el exterior es vital** para la salvaguarda y sostenibilidad de nuestra organización.

La comunicación con el exterior es una herramienta poderosa que, cuando se maneja de manera adecuada, **contribuye a la construcción y preservación de una reputación organizacional sólida y positiva**. En cambio, cuando es gestionada de manera inadecuada puede erosionar rápidamente la confianza, provocando pérdida de usuarios y clientes, escrutinio regulatorio y dificultades para atraer y retener talento.

En este capítulo abordaremos, **nuestras expectativas de comportamiento en relación con i) interacción con medios de comunicación, ii) publicidad y iii) presencia en redes sociales**.



En las interacciones con medios de comunicación, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Toda solicitud de información proveniente de medios de comunicación (periodistas de noticieros, periódicos, emisoras, sitios web, etc...) la direccionamos a la Oficina de Prensa de Keralty, quienes son los únicos autorizados para establecer contacto con medios y suministrar información oficial.
- ✓ Quienes estemos autorizados para interactuar con los medios, alineamos nuestros mensajes con los valores y principios de la organización, para garantizar una narrativa coherente.

Cuando hacemos publicidad, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Sólo realizamos publicidad honesta, veraz y responsable, evitando realizar comparaciones y cuidando que no conduzca a interpretaciones erróneas de las características de nuestros productos, servicios y promesa de valor.
- ✓ Evitamos el uso de símbolos culturalmente ofensivos, discriminatorios o alusivos a preferencias políticas o ideológicas.
- ✓ Priorizamos consideraciones éticas en actividades de marketing, evitando tácticas engañosas o estrategias manipuladoras.

Recuerda que...

En el Grupo Keralty, no realizamos publicidad que pueda inducir (incluso sutilmente) a equivocaciones o impresiones erradas sobre nuestros servicios u operaciones.

Nuestra comunicación con el exterior

En redes sociales, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Todas las publicaciones o comentarios los hacemos a título personal (en primera persona).
- ✓ Al realizar publicaciones referentes a nuestra compañía u opinar sobre temas relacionados con el sector salud o asegurador, aclaramos que estamos expresando una opinión personal que no representa los intereses, posiciones o lineamientos del Grupo.
- ✓ Solo publicamos información del Grupo Keralty y de sus empresas, cuando haya sido previamente divulgada a través de los medios oficiales de comunicación.
- ✓ Reportamos a la Línea Ética cualquier comentario negativo o rumor que pudiera afectar a alguno de tus colegas o a las compañías, en lugar de tomar el asunto en tus propias manos.
- ✗ Nunca usamos la marca y signos distintivos de las compañías del Grupo, para impulsar nuestros propios intereses u obtener ventajas personales.
- ✗ Nunca publicamos información relacionada con colegas, usuarios, pacientes y clientes ni con la compañía, sin autorización.
- ✗ Nunca realizamos declaraciones falsas o engañosas, reteniendo o suministrando información incompleta o inoportuna.
- ✗ Nunca publicamos rumores ni información confidencial del Grupo Keralty ni de sus grupos de interés.

Recuerda que...

Mantenemos una conducta apropiada, coherente, respetuosa, responsable y honesta de cara a medios de comunicación y nuestra presencia en redes sociales. Expresamos nuestras opiniones cuidando no hacerle daño a la compañía, colegas o terceros.



Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial

Nuestro propósito organizacional de **ser sostenibles** tiene en cuenta las **necesidades y expectativas de nuestros diferentes grupos de interés**, considerando integralmente los ámbitos **económicos, sociales y ambientales**. Entendemos que nuestro deber y compromiso como organización se extiende mucho más allá de la generación de lucro a nuestros accionistas y contempla una responsabilidad profunda hacia el mundo que habitamos, las comunidades que nos rodean o de las cuales hacemos parte y el medio ambiente que nos sustenta.

En ese sentido, promovemos la **cohesión social, la protección ambiental y el crecimiento económico** a través de los siguientes 6 ejes de práctica:

1 Gobierno Corporativo, ética y transparencia

En el Grupo Keralty, hemos decidido autorregularnos para garantizar un gobierno ético y transparente de nuestra organización. Este es el reflejo de nuestros valores y nos permite generar lazos de confianza con nuestros diferentes grupos de interés.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Tomas decisiones guiadas por nuestros valores y principios, sobre las cuales puedas responsabilizarte y rendir cuentas de manera transparente.
- ✓ Te comunicas abierta y transparentemente con los grupos de interés, proporcionando información clara y veraz.
- ✓ Enfocas tu accionar hacia la innovación, para alcanzar la excelencia operacional.

2 Prácticas laborales

Valoramos nuestra fuerza laboral como el pilar central de nuestra organización. Por eso, estamos comprometidos con el desarrollo integral de nuestros colaboradores, fomentando un lugar de trabajo óptimo y seguro que privilegie un equilibrio entre la vida laboral y familiar. Esto impacta positivamente el cumplimiento de los objetivos organizacionales, la productividad y sostenibilidad de la organización.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Fomentas una cultura laboral que valore la diversidad, la inclusión y el respeto mutuo, independientemente del credo, raza, etnia, condición socioeconómica y género de tus colegas.
- ✓ Sigues estrictamente los protocolos de seguridad en todo momento, tanto en el lugar de trabajo como en casa.
- ✓ Realizas los programas de capacitación que promueven el fortalecimiento de las habilidades y conocimientos enfocados al logro de los objetivos personales, del área y de la organización.

3 Protección y cuidado del medio ambiente

Estamos comprometidos con desarrollar nuestra operación bajo comportamientos ambientalmente responsables. Preservamos y cuidamos los recursos naturales que intervienen en nuestra operación, con el fin de minimizar los impactos ambientales que se puedan ocasionar en el desarrollo de nuestras actividades.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Optimizas los recursos naturales (agua, energía) tanto en el lugar de trabajo como en casa, con el fin de reducir su consumo.
- ✓ Realizas la separación adecuada de los residuos generados tanto en el lugar de trabajo como en casa.
- ✓ Implementas acciones encaminadas a reducir la generación de residuos y promueves la reutilización de residuos aprovechables.

Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Empresarial

4 Compromiso con nuestros usuarios, pacientes y clientes

Nos debemos a nuestros usuarios, pacientes y clientes. Por eso, brindamos experiencias de servicio memorables que se caracterizan por una atención humanizada y ágil, comunicación clara y eficaz, todo soportado por una infraestructura moderna que permita responder a sus expectativas.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Te relacionas de manera compasiva con nuestros compañeros, usuarios, pacientes y clientes.
- ✓ Mantienes una comunicación clara y humanizada con los usuarios, pacientes y clientes.
- ✓ Te mantienes abierto y buscas solucionar las necesidades, inquietudes, quejas y reclamos de los usuarios, pacientes y clientes.
- ✓ Demuestras compromiso para satisfacer las necesidades de los usuarios, pacientes y clientes.

5 Contribución al desarrollo social

Contribuimos al bienestar de las comunidades donde operamos, mediante el desarrollo de estrategias y actividades de impacto social. Estas deben reflejar un modelo de salud integral sanitario, social y comunitario, a través de la articulación con actores públicos o privados.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Participas en las actividades propuestas en el Programa de Voluntariado Corporativo.
- ✓ Promueves con los compañeros de trabajo y en casa hábitos de vida saludable.
- ✓ Construyes redes de apoyo en el lugar de trabajo y en casa.

6 Cadena de Abastecimiento sostenible

Bajo el entendido de que nuestros proveedores son nuestros aliados y una extensión de nuestras operaciones, nuestra cadena de suministro debe también estar comprometida con prácticas sostenibles y socialmente responsables.

En ese sentido, sabrás que la **ética va por dentro** si...

- ✓ A la hora de seleccionar los proveedores, privilegias aquellos con prácticas de sostenibilidad alineadas con las nuestras.
- ✓ Buscas activamente oportunidades para mejorar la sostenibilidad de la Cadena de Abastecimiento.
- ✓ Promueves las compras locales (mercados locales) en el lugar de trabajo y en casa.
- ✓ Incentivas el consumo de productos amigables con el medio ambiente en el lugar de trabajo y en casa.



Nuestro compromiso con la lucha contra el Lavado de Activos, la Corrupción, la Opacidad, el Fraude y el Soborno Nacional y/o Transnacional

En el Grupo Keralty, **tenemos cero tolerancia al Lavado de Activos, la Corrupción, la Opacidad, el Fraude y el Soborno en cualquiera de sus modalidades**. Nuestro compromiso con la prevención de estos flagelos se extienden más allá de un mero cumplimiento normativo y hace parte de nuestro compromiso y responsabilidad con nuestros grupos de interés y la sociedad en general.

Esta sección describe los comportamientos esperados de nuestros colaboradores para prevenir, detectar y responder activamente estos riesgos.

Recuerda que...

Actuar con HONESTIDAD es fundamental para alcanzar nuestro propósito organizacional y nuestro compromiso en la lucha contra el Lavado de Activos, la Corrupción, la Opacidad, el Fraude y el Soborno. En el día a día, esto significa decir la verdad en todas las circunstancias, ser abierto y claro en las decisiones, así como responsabilizarse por nuestras acciones y corregir errores.

Entonces, sabremos que la **ética va por dentro** si...

- ✓ Nos mantenemos informados y actualizados sobre las políticas y procedimientos que tiene la organización para la gestión de estos riesgos.
- ✓ Asistimos o realizamos todas las capacitaciones y entrenamientos que la organización ofrece sobre estos temas.
- ✓ Nos aseguramos de realizar un conocimiento adecuado de los terceros y previo a su vinculación llevar a cabo una debida diligencia.
- ✓ Ejecutamos todos los controles de los que somos responsables y estamos atentos a cualquier nuevo riesgo que pueda surgir en el marco de nuestros procesos.
- ✓ Estamos atentos a la identificación de posibles señales de alerta.
- ✓ Colaboramos con el equipo de Compliance, para compartir ideas e inquietudes relacionadas con la gestión de estos riesgos.
- ✓ Comunicamos nuestras inquietudes o reportamos cualquier actividad sospechosa o conducta antiética que pueda indicar prácticas corruptas o de lavado de dinero a través de los Oficiales de Cumplimiento del Grupo o de la Línea Ética.
- ✓ Cooperamos plenamente con las investigaciones internas y con las autoridades, en caso de ser necesario. Siempre proporcionamos información veraz y precisa.
- ✗ No recibimos, aceptamos, ofrecemos o entregamos ningún obsequio o regalo de nuestros proveedores de bienes o servicios, o de potenciales proveedores, que puedan generar algún tipo de compromiso en el desarrollo de la relación comercial, exceptuando los artículos promocionales de bajo valor.
- ✗ No ofrecemos, acordamos o entregamos dinero o cualquier regalo, hospitalidad o cualquier otra ventaja a servidores públicos locales y extranjeros.





¿Cómo vivimos nuestro *Código de Ética?*

- » ¿Qué hacer si tengo dudas o quiero hacer una denuncia?
- » Nuestra responsabilidad y protección de cara a los denunciantes
- » Nuestras responsabilidades frente al cumplimiento del Código
- » Consecuencias por el incumplimiento del Código

¿Qué hacer si tengo dudas o quiero hacer una denuncia?

En el Grupo Keralty, fomentamos y creemos en la importancia de una **cultura de diálogo abierto**. Estamos convencidos de que cada uno de nosotros debe jugar un **papel activo en el cumplimiento de este Código de Ética y Conducta**.

Por eso, esperamos que los colaboradores, aliados y demás terceros relacionados con la organización alcen su voz para:

- 1 **Plantear dudas o expresar inquietudes**, cuando algo de lo que está descrito en este Código o sus políticas asociadas no lo entiendan o se estén enfrentando a una situación sobre la que no estén muy seguros de cómo actuar, y
- 2 **Reporten o denuncien infracciones o conductas anti-éticas** cuando tengan sospecha de que algo irregular está sucediendo o efectivamente lo hayan observado o presenciado.

Cada uno de nosotros puede recurrir a sus jefes, el equipo de liderazgo, su Business Partner o al equipo de Compliance para reportar dudas o denuncias.

No obstante, entendemos que pueden existir temas sensibles y que prefieras plantear tu duda o denuncia de manera anónima o confidencial. Para ello, tenemos a disposición de la Familia Keralty **nuestra Línea Ética, un medio completamente seguro y confidencial** al que puedes acceder a través de estos 3 canales:

1 Línea telefónica

- Colombia: 601 6530808 Ext. 571 90 00
- Perú: +57 601 6530808
- México: +57 601 6530808
- USA: (888) 296-4797

2 Correo electrónico

-  lineaetica@keralty.com
-  SanitasHelpline@integritycounts.ca

3 Formulario web

¿Qué pasa cuando consulto sobre algo o reporto una conducta antiética?

Recuerda que...

En nuestra organización, todas las dudas, inquietudes y denuncias importan y nos las tomamos muy en serio.

Nuestra responsabilidad y protección de cara a los denunciantes

En esta organización, proteger a los denunciantes cuando reporten alguna inquietud o conducta antiética, a través de nuestra Línea Ética es una PRIORIDAD. En todos los casos, garantizamos que los reportes (no importan de dónde vengan, sean anónimos o no) **serán confidenciales, libres de discriminación, represalias u hostigamientos.**

Queremos que todos en nuestra organización sepan que en el Grupo Keralty **TENEMOS CERO TOLERANCIA A LAS REPRESALIAS O RETALIACIONES A DENUNCIANTES.** En ese sentido, en caso de que se compruebe que un denunciante está sufriendo retaliaciones:

- 1 Adoptaremos decisiones, previa aceptación del colaborador, que busquen protegerlo incluyendo la reubicación de sede o de ciudad, modificación de la modalidad de trabajo, concesión de vacaciones o licencias o cualquier otra medida que garantice la estabilidad laboral y por el periodo en el que se encuentre vigente el riesgo de represalia o mientras subsista la investigación.
- 2 Impondremos, previa investigación, sanciones para las personas que ataquen, persigan, presionen o de alguna manera acosen a una persona que ha denunciado de buena fe.

Cuando se trate de una contraparte diferente a la categoría de colaboradores, se hará la evaluación interna y en caso de que proceda, se trasladará la denuncia ante las autoridades competentes.

Ahora, si se comprueba que el denunciante intencionalmente ha comunicado información falsa o de mala fe, esto se considerará un incumplimiento a nuestros valores corporativos y a este Código de Ética y Conducta. Además, se sujetará a lo preceptuado en el Reglamento Interno de Trabajo, sin perjuicio de las acciones legales a las que se pudiera ver expuesto.



Nuestras responsabilidades frente al cumplimiento del Código de Ética

En el Grupo Keralty, **TODOS somos responsables del cumplimiento de nuestro Código de Ética y Conducta**. Todos debemos comportarnos y actuar de manera **coherente y consistente con nuestros valores, principios y los lineamientos contenidos en este documento** y las demás políticas asociadas.

Con esto en mente, en el Grupo hemos diseñado y adoptado una estructura y gobierno que nos permita garantizar la efectiva implementación y adhesión a nuestro Código de Ética. Con esto, nos aseguramos de que este sea realmente un **documento vivo**.

A través de este gráfico, exponemos los principales involucrados y sus responsabilidades:



Código de Ética
y Conducta

Consecuencias por el incumplimiento del Código

En el Grupo Keralty, **nos tomamos muy en serio el incumplimiento de este Código de Ética.** Cuando tenemos algún indicio de que algún colaborador ha violado alguna de las disposiciones aquí contenidas, cada compañía, a través de los diferentes Comités de Control y áreas correspondientes, valida y evalúa la evidencia disponible y realiza la debida investigación y proceso, para concluir si procede o no con la imposición de algunas de las siguientes sanciones:

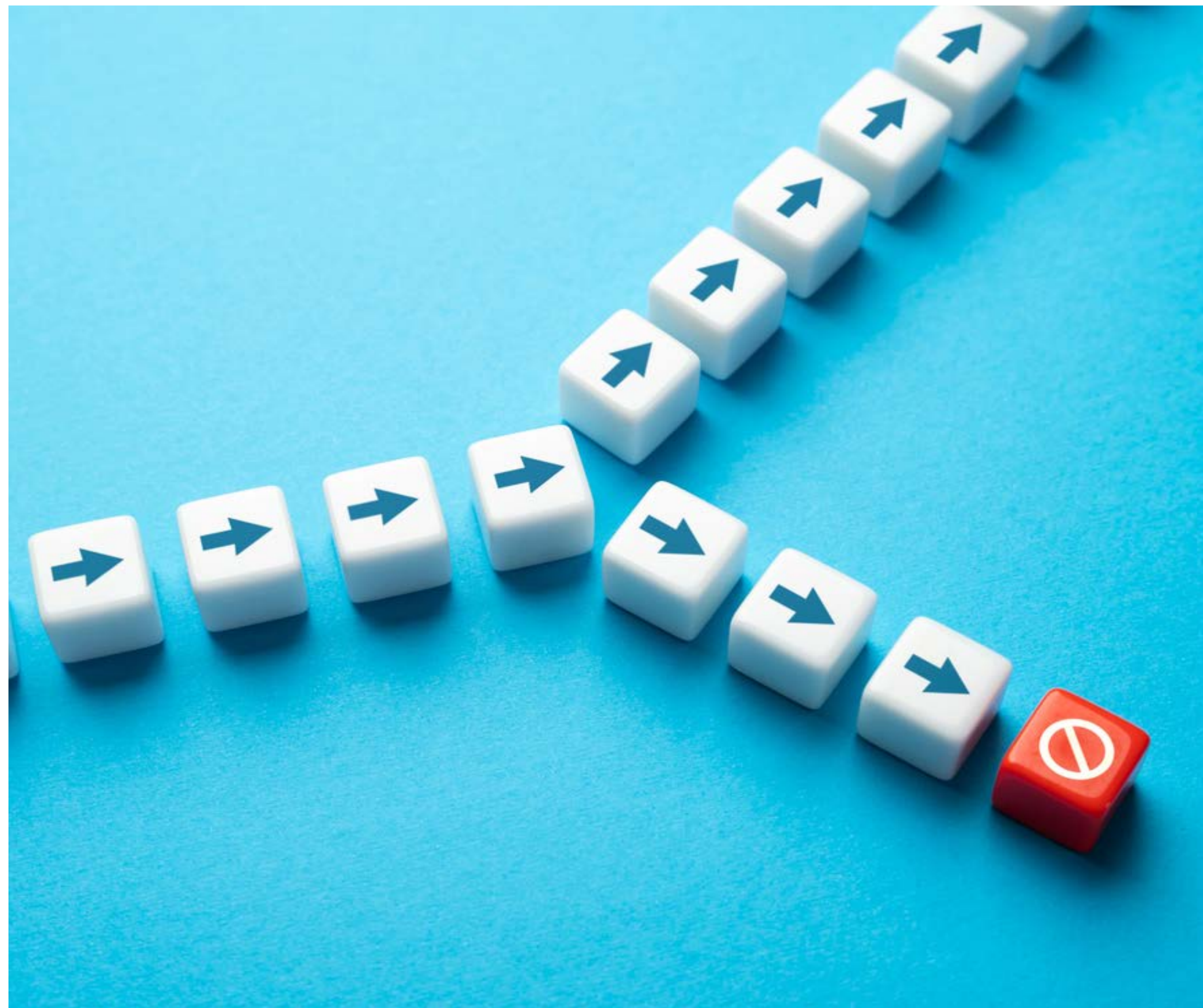
- Llamado de atención verbal o escrito,
- Suspensión del contrato o
- Terminación del contrato laboral o de prestación de servicios.

Cuando se trate de un proveedor o personal adscrito, algunas de las consecuencias podrán incluir:

- Aplicación de cláusulas penales.
- Suspensión o terminación del contrato.
- Imposibilidad de trabajar y contratar con el Grupo Keralty.
- Denuncia ante autoridades.

No obstante lo anterior, nuestro objetivo va más allá del mero castigo de las personas involucradas y supone **una estrategia de responsabilización no solo individual sino también organizacional.** Por eso, cuando detectamos que un riesgo se ha materializado, emprendemos rápidamente **acciones correctivas que nos permitan subsanar y remediar** lo ocurrido.

Las consecuencias de las violaciones son vistas como **oportunidades para el crecimiento, el aprendizaje y la mejora colectiva.** Así, no solo corregimos las desviaciones, sino que también contribuimos al fomento de la cultura de ética e integridad de nuestra organización.





Keralty