



Código de Ética y Buen Gobierno

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE	5
4. DEFINICIONES	5
5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	6
5.1. Misión	6
5.2. Visión	6
5.3. Principios Éticos	6
5.4. Valores Corporativos	7
5.5. Cultura de M&S Solutions S.A.S.	7
5.5.1. Velar por la Seguridad de los Pacientes	7
5.5.2. Aplicar la Política de Humanización	8
5.5.3. Mitigar y Controlar los Riesgos	9
5.5.4. Cuidado de los Equipos e infraestructura (Gestión de la Tecnología y ambiente físico)	9
5.5.5. Ser Responsables Socialmente con los Grupos de Interés	9
5.6. Plan Estratégico	10
6. CRITERIOS GENERALES DE COMPORTAMIENTO	11
6.1. Comportamiento Como Trabajador	11
6.2. Comportamiento Como Superior Jerárquico	12
6.2.1. Participación	13
6.3. Comportamiento de Trato Profesional con el Usuario y su Familia	13
6.4. Comportamiento con los Proveedores	14
6.5. Comportamiento con la Comunidad	15
6.6. Comportamiento con el Medio Ambiente	15
6.7. Comportamiento con Relaciones Públicas	15
7. CONDUCTA ÉTICA	16

7.1.	La Privacidad de Nuestros Trabajadores	16
7.2.	Manejo de la Información.....	17
7.3.	Remuneramos Equitativamente	22
7.4.	Valoramos la Diversidad.....	22
7.5.	Uso de Alcohol y Sustancias Psicoactivas.....	22
7.6.	Solicitudes de Entes Gubernamentales.....	23
7.7.	Pagos Indebidos.....	24
7.8.	Conflictos de Interés	24
7.8.1.	Reglas para Prevenir los Conflictos de Interés	24
7.8.2.	Conflicto de Interés Frente a la Información	24
7.9.	Acoso Laboral.....	25
8.	POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA	25
8.1.	Recursos de Ayuda	25
8.1.1.	Talento Humano	26
8.1.2.	Coordinación Administrativa y Financiera	26
8.1.3.	Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad en el Trabajo.....	26
8.1.4.	Gerencial General.....	26
8.2.	Garantías de Cumplimiento	26
8.3.	Aprobación del Código de Ética y Conducta	27
8.4.	Revisión Gerencial.....	27
8.5.	Selección, Capacitación y Entrenamiento	27
8.6.	Comunicación y Ejecución	27
8.7.	Atención de Inquietudes	27
8.8.	Evaluación y Seguimiento	28

1. INTRODUCCIÓN

Somos una institución prestadora de servicios en salud ambulatorios de baja, mediana y alta complejidad, con presencia en diferentes municipios de Colombia. M&S Solutions S.A.S es reconocida en el sector, como una red integrada de servicios médicos especializados, de apoyo diagnóstico y odontológicos, con alta tecnología, cuyo enfoque es la gestión del riesgo y los modelos de atención humanizada y de excelencia, para brindar a los pacientes un cuidado profesional, cálido y digno.

M&S Solutions S.A.S. fue constituida en el 2014, con el fin de iniciar actividades en el sector salud, aprovechando la experiencia de los socios en el sector por más de 32 años y buscando el desarrollo empresarial, los socios se reunieron proponiéndose y esforzándose para desarrollar la compañía; la empresa inició con asesorías a la Clínica IPS cabecera, Coomultrasan, cobro de cartera, administración del gasto y disminución del riesgo en la prestación del servicio.

Posterior a diversos acercamientos entre empresas y profesionales del sector se lograron nuevas alianzas y uniones estratégicas que permitieron iniciar la prestación del servicio de salud y ya que los resultados han sido favorables, se ha podido ampliar la prestación de servicios a diferentes regiones del país como Montería, Bucaramanga, Aguachica, Ocaña y San Gil.

El código de ética y buen gobierno es el resultado de las reflexiones de la alta dirección de M&S Solutions S.A.S. en torno a los problemas éticos y de buen gobierno propios de su naturaleza como prestador de servicios de salud, tiene en cuenta el conjunto de principios que guían las conductas de sus trabajadores, aliados, proveedores y contratistas en las diferentes sedes con el fin de que durante la prestación del servicio, los pacientes experimenten una atención que corresponda con los valores y principios institucionales. Por otra parte, y no menos importante se establecen medidas y prácticas que regulan la gestión administrativa para que se alineen a la plataforma estratégica de la institución.

2. OBJETIVO

Proporcionar a todas las partes interesadas de M&S Solutions S.A.S. todos los principios que guíen su conducta y que deben seguir en el desempeño de sus actividades, especialmente con el paciente, proveedores, accionistas, entidades gubernamentales, sociedad, el medio ambiente y entre ellos mismos, así como en la operación del negocio para evitar acciones inapropiadas o contrarias a la consecución de los objetivos y negocio de M&S Solutions S.A.S., generando así ventajas competitivas y sostenibles para la Empresa.

3. ALCANCE

El código de ética y buen gobierno aplica para todo el personal de M&S Solutions S.A.S. así como para todas las demás partes interesadas de la empresa.

4. DEFINICIONES

Autonomía: Es el ejercicio de la libertad de las personas para la autodeterminación y la toma de decisiones de acuerdo con sus necesidades, valores, creencias e intereses.

Código de Buen Gobierno: Documento que compila los compromisos éticos de toda la organización respecto a la gestión íntegra, eficiente y transparente que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

Código de ética: También denominado manual de conducta es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformada por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el manual de Gobierno Corporativo, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Conflicto de Interés: Es la situación en virtud de la cual una persona debido a su actividad se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Grupos de Interés (partes interesadas): Personas, grupos o entidades sobre las cuales se tiene influencia, o que influyen la clínica. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas".

Línea ética: Es un mecanismo de comunicación en que los proveedores, clientes y terceros en general, pueden reportar actividades o conductas consideradas contrarias a la ley y al código del Buen Gobierno de la organización. Opera de manera independiente garantizando la confidencialidad y al anonimato de quien reporta.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines

constitucionales y misionales de la organización de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios: Reflejan las principales normas o ideas fundamentales que rigen el comportamiento y la orientación de las personas en una organización.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarse interna y externamente, desde las cuales se administra el sistema de valores éticos al cual el personal o grupo de trabajo pertenece.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valores: Son las doctrinas y principios que rigen nuestro comportamiento; como cualidades que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país, establecido por el Decreto 1011 de 2006.

5. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

5.1. Misión

Brindar soluciones médicas y de apoyo diagnóstico, con modelos de atención integrales a nuestros pacientes y aliados estratégicos.

5.2. Visión

En el año 2.030 consolidar una red médica integrada, especializada y multidisciplinaria en las regiones donde hacemos presencia, siendo reconocida por la oportunidad, resolutivez, racionalidad técnico- científica y calidad de los servicios.

5.3. Principios Éticos

Confidencialidad: La institución está comprometida con el manejo prudente, reservado y discreto de la información. M&S Solutions S.A.S. delega y confía en todas las personas de la organización cuyo deber es abstenerse de revelar información de la cual se tenga conocimiento en virtud del cargo que se desempeña, con el fin de utilizarla en su propio beneficio o en el de un tercero.

Ética Profesional: M&S Solutions S.A.S. orienta a seguir una serie de reglas morales tanto implícitas como explícitas que lleven a realizar la labor sin generar daño a los pacientes, la institución o a los trabajadores mismos, ni a buscar exclusivamente el beneficio propio, siendo solidarios y responsables con todo y con todos.

Lealtad: La obligación que tienen los trabajadores de actuar siempre buscando el beneficio de la institución e igualmente obrar de manera íntegra y objetiva con relación a todas las personas que intervienen de cualquier manera con la operación del negocio.

Proceso de Mejoramiento: Es la identificación y análisis de cada paso de los procesos de M&S Solutions S.A.S., lo que lleva a identificar las debilidades en estos, haciendo los ajustes necesarios para asegurar el buen desarrollo institucional, el logro de los objetivos y el crecimiento de la organización.

Respeto: Los trabajadores de M&S Solutions S.A.S. reconocen, valoran y aprecian las cualidades de los demás y tienen una clara noción de los derechos fundamentales de cada persona empezando por ellos mismos. La actuación debe estar enfocada a proporcionar un trato digno a todas las personas de la organización, valorando sus diferencias y opiniones con el fin de mantener relaciones de confianza.

5.4. Valores Corporativos

Ética: Cumplimiento con las normas y principios que constituyen la práctica en el acto médico correcto y responsable.

Racionalidad Técnico-Científica: Optimizamos los resultados deseables en salud, impactando de forma directa en la calidad de vida y la economía de los recursos.

Responsabilidad: Nos comprometemos con el paciente, su familia y la sociedad, con actos conforme a las normas y la ley

Seguridad del Paciente: Instalaciones cómodas, habilitadas con tecnología de punta, personal idóneo y especializado en busca del bienestar y cuidado de nuestros usuarios.

Trato Humano: Trato digno y justo, sin distinción de raza, credo u orientación sexual

5.5. Cultura de M&S Solutions S.A.S.

5.5.1. Velar por la Seguridad de los Pacientes

M&S Solutions S.A.S. define una política de seguridad del paciente en la que se compromete a implementar y mantener el Programa de Seguridad del Paciente para identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante la atención del usuario, brindando un entorno seguro, adoptándose un modelo para la gestión de riesgos, incidentes y eventos adversos, que genere reportes que permitan realizar seguimiento a la gestión de estos.

Todos los análisis de fallas administrativas, incidentes y eventos adversos son de carácter Confidencial - No punitivo.

Esta política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que la empresa lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas, por parte de la oficina de calidad.

5.5.2. Aplicar la Política de Humanización

En el proceso de planeación de la atención, M&S Solutions S.A.S. cuenta con una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad:

- Los usuarios son examinados y tienen la oportunidad de preguntar sus inquietudes en condiciones de privacidad.
- La privacidad es respetada mientras el usuario se baña, se desnuda o mientras es atendido por un profesional o técnico. (Incluye personal en formación).
- La privacidad debe ser visual y auditiva.
- Se estudia, previene e interviene toda forma de discriminación.
- La organización asegura que existe una política de confidencialidad frente a la información del usuario y que su presencia en la organización no será divulgada sin su consentimiento.
- En los servicios de apoyo diagnóstico y complementación terapéutica, se debe garantizar que se mantiene la privacidad del paciente durante la toma de muestras, realización del examen y entrega de resultados. A los usuarios se les provee, en los casos que así ameriten, los elementos físicos (vestidos, batas, frascos, tubos etc.) que garanticen la privacidad y dignidad durante la toma de muestras o exámenes.
- Desarrollo, a todo el personal, de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- Procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes, por parte de la Dirección Administrativa.
- Humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras: horarios vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
- Abordaje integral del manejo del dolor.
- Respeto a condiciones especiales de comunidades vulnerables.
- Políticas para reducir la contaminación visual y auditiva. Promover condiciones de silencio.
- Inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico de la atención (comodidades, señalización, información, etc.).
- El abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- Condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna, reducción de esperas y filas, etc.
- Desarrollo de estrategias para promover la atención cortés y respetuosa a usuarios y familiares.
- El desarrollo de las actividades de este estándar se despliega a todo el personal de la organización, incluidos terceros contratados.
- Gestión de riesgos relacionados con la falta de humanización en el servicio.
- Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.

5.5.3. Mitigar y Controlar los Riesgos

M&S Solutions S.A.S. garantiza a sus usuarios la prestación de servicios de salud de acuerdo con el nivel de complejidad en su área de influencia, de manera eficiente, oportuna, además de promover la cultura del autocuidado y seguridad de nuestro talento humano, mejorando continuamente todos nuestros procesos, infraestructura, equipamiento y herramientas tecnológicas que respalden de manera segura las labores propias del servicio.

M&S Solutions S.A.S. está comprometida con: La prevención de incidentes, accidentes y enfermedades laborales, a través de la identificación y valoración de riesgos y establecimiento de controles. Por lo anterior, la empresa se enfoca en el cumplimiento de la normatividad legal vigente en Seguridad y Salud en el trabajo y de los compromisos que la empresa suscriba con otras entidades. Esta política hace parte de las políticas de gestión de la empresa, será revisada anualmente y comunicada a todos los trabajadores.

5.5.4. Cuidado de los Equipos e infraestructura (Gestión de la Tecnología y ambiente físico)

M&S Solutions S.A.S desde el direccionamiento estratégico y a través de los procesos de gestión de ambiente físico y gestión de la tecnología establecen los lineamientos para la selección, adquisición, mantenimiento, seguimiento y gestión de los equipos biomédicos, así como, la adecuación, mantenimiento y gestión del ambiente físico alcanzando una experiencia de seguridad para el paciente una relación beneficio – costo y una eficiencia en la prestación de los servicios, todo esto controlado desde la gestión tecnológica y al mejoramiento del ambiente físico.

5.5.5. Ser Responsables Socialmente con los Grupos de Interés

M&S Solutions S.A.S. se compromete con un comportamiento ético y transparente desde el cumplimiento de los requisitos de la normatividad legal vigente, respetando los derechos, deberes y principios de los pacientes; contribuyendo al desarrollo humano, generando valor a través de la respuesta a las necesidades de los diferentes grupos de interés:

- **Pacientes, familia y/o responsables**
Prestar servicios humanizados, éticos, con seguridad y calidad, teniendo como filosofía la educación del paciente y su familia para alcanzar salud y bienestar.
- **Trabajadores y familiares**
Contribuir con el bienestar de los trabajadores y sus familiares.
- **Medio ambiente**
Implementar y mantener buenas prácticas en el uso eficiente de recursos naturales para evitar impactos negativos al medio ambiente.
- **Proveedores y contratistas**

Contar con una relación duradera y transparente, basada en lineamientos claros en beneficio de ambas partes.

- Accionistas y alta dirección**
 Mantener el crecimiento y sostenibilidad del negocio a través de una gestión basada en la responsabilidad social empresarial.

5.6. Plan Estratégico

Semestralmente la Alta dirección, monitoriza el cumplimiento, mediante la presentación del responsable del Plan del F-DE-06. Informe de cumplimiento del Plan Operativo y el estado de cumplimiento a las metas establecidas es evaluada en el F-DE-04. BSC

+			
Fecha del informe			
Iniciativa			Líder del Plan
Objetivo Estratégico			Perspectiva
Indicador	Meta Establecida	Valor del indicador	Estado

Actividad				
Responsable		Estado	% avance	
Descripción de resultados				

- Todos se deben adherir a las siguientes normas de conducta:
 - Velar por el autocuidado para conservar una buena salud, cumpliendo condiciones orientadas por seguridad y salud en el trabajo que permite generar hábitos sanos.
 - En circunstancias donde se ponga en riesgo la vida, adoptar medidas que nos permitan salvaguardar la salud de los trabajadores, contratistas, usuarios y sus familias acatando y cumpliendo las directrices que la empresa imparta para el correcto cuidado.
 - Aplicar las recomendaciones de la Organización Mundial de la Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, así como de los diferentes entes gubernamentales.
- Sugerir a los gerentes, líderes, coordinadores o representantes de la empresa, oportunidades para mejorar cualquier aspecto del desempeño de la Institución, incluyendo el cumplimiento de los compromisos adoptados en este código.
- Ejercer las funciones con responsabilidad, sentido común y prudencia, teniendo cuidado en la protección de la información que de la empresa conozcan y de los usuarios, así como de los activos que la empresa posee o los que administran terceros.
- Informar oportunamente al superior jerárquico sobre los hechos o problemas que dificulten las actividades o representen riesgo para la entidad, así como cualquier anomalía que observen o detecten frente al comportamiento de los superiores jerárquicos, compañeros, usuarios o terceros que amenacen los intereses de la Institución.
- EL personal debe mantener disposición y capacitación constante para la atención adecuada y oportuna de pacientes, así como adquirir nuevas herramientas y destrezas para adaptarse a nuevas formas de trabajo.
- Utilizar sin excepción los elementos de protección personal acorde a la actividad que se encuentren realizando y respetando los protocolos de utilización adecuada de los EPP.
- La relación con los compañeros de trabajo deberá ser gentil y respetuosa, evitando comentarios y acciones fraudulentas que lesionen el prestigio o la imagen de los demás o de la institución.
- Abstenerse de utilizar con propósitos de difusión la información generada en la institución donde preste sus servicios, inclusive la que considere de índole profesional personal, a menos que cuente con la autorización correspondiente.
- Atender amablemente las quejas que se presenten con motivo de la atención proporcionada a los pacientes, y colaborar ampliamente con la investigación que realicen las instancias formales a las que corresponda.
- Colaborar honestamente con los procesos de auditoría interna o externa, como con los correspondientes a la supervisión, asesoría o evaluación.
- Abstenerse de atender llamadas personales, mensajería o chats por medio de teléfonos celulares, Smartphone o tabletas que afecten la prestación del servicio, estas actividades se pueden realizar en tiempos de descanso y salvo alguna eventualidad.

6.2. Comportamiento Como Superior Jerárquico

Los superiores jerárquicos tienen otras responsabilidades relacionadas no solamente en asegurar el seguimiento y la puesta en marcha del código de ética, sino también en educar

con el ejemplo para que todos reaccionen de una manera integral, asegurando un ambiente de trabajo que consolide la reputación de M&S Solutions S.A.S. como una empresa socialmente responsable, motivando a los trabajadores a solicitar orientación cuando no estén seguros de que las prácticas laborales que se encuentren ejecutando sean las apropiadas y garantizando la confidencialidad de toda la información que de acuerdo con su cargo puede llegar a conocer de la empresa.

6.2.1. Participación

Durante los comités institucionales es vital que los superiores participen, preparando las reuniones, presentando los informes y contribuyendo en las discusiones buscando mejores alternativas, soluciones a los problemas e innovaciones para mejorar la eficiencia, la experiencia del paciente y los resultados clínicos, debe abstenerse de hacer uso del teléfono celular, responder e-mails, preparar otra información o realizar lecturas diferente a lo que se está tratando durante la reunión y debe mantener una actitud de respeto con todos los participantes del comité.

Por otro lado, durante las capacitaciones los superiores jerárquicos deben atender y participar, asegurando el desarrollo integral de los profesionales, deben asistir con puntualidad a la hora que fue citado, deben abstenerse de hacer uso del celular o realizar cualquier otra actividad que interrumpa el propósito de la capacitación y deben mantener una actitud de respeto frente al expositor y sus compañeros.

Por último, Los superiores jerárquicos deben apoyar a la organización y promoción de políticas y comportamientos éticos y motivar a los trabajadores a que reporten las desviaciones o irregularidades en dichos comportamientos, asegurando que no se tomen represalias contra aquellos que denuncien una infracción. Por lo anterior se define una línea ética que facilita el reporte por parte de los trabajadores, contratistas, pacientes y demás partes interesadas podrán realizar sus reportes al correo electrónico coord.calidad@mysolutions.com.co

6.3. Comportamiento de Trato Profesional con el Usuario y su Familia

- Proteger los intereses de los pacientes y de la institución utilizando de manera eficiente los recursos para esto, manteniendo una adherencia clínica.
- Aplicar el conocimiento científico, técnico y tecnológico en la atención de la salud en forma oportuna y experta.
- Asegurar la capacitación continua y el conocimiento para el desarrollo de las destrezas necesarias en el manejo de la tecnología.
- Defender el derecho a la vida, la salud, la economía, los intereses y la dignidad de la persona.
- Informar al paciente, a sus familiares o a quien lo ampare, de manera veraz y oportuna sobre el diagnóstico, el tratamiento y el pronóstico correspondiente o posible. La información se transmitirá manteniendo un ambiente humanizado que asegure el respeto por la dignidad humana.

- Proporcionar a solicitud de los pacientes o de su tutor la obtención de segundas opiniones según el caso.
- Guardar con la mayor confidencialidad la información relativa a los pacientes, la que sólo se divulgará con autorización expresa del paciente o su tutor, con excepción de las circunstancias previstas en la ley.
- Solicitar al paciente o su representante legal su consentimiento informado, para la práctica científicamente fundamentada de cualquier tipo de procedimientos, que impliquen riesgos o daños imprevistos que puedan afectar la función, integridad o estética del paciente, Asimismo, les hará saber los beneficios que pueden lograrse con lo anterior y las complicaciones o eventos negativos que puedan presentarse.
- Respetar las decisiones de los pacientes, para aceptar o rechazar la práctica de cualquier tipo de procedimientos para las que se solicita su autorización, que deben ser documentados.
- Diligenciar oportunamente la historia clínica de cada paciente conforme lo establecen las normas.
- Asegurar el bienestar y confort durante la prestación del servicio.
- Cumplir con las normas, guías, protocolos y procedimientos establecidos en la institución para la atención de los pacientes.
- El trato será amable, personalizado y respetuoso hacia los visitantes, pacientes, familiares y/o quien tutele sus derechos, a los que habrá que dirigirse por su nombre, sin diminutivos ni familiaridades.
- Establecer vínculos de comunicación efectiva de manera veraz, oportuna y prudente con el paciente y sus familiares que asegure confianza en la institución.
- Garantizar respeto al paciente por su condición socio cultural, convicciones personales y morales, a su intimidad y pudor, independiente de su edad, género y circunstancias personales.
- Los trabajadores no deberán aceptar u ofrecer, si es el caso, participaciones económicas por la atención. De ningún modo podrá atraer pacientes de otros compañeros médicos, ni cuestionar su profesionalismo, como tampoco, si fuera el caso, ofrecer rebajas en el costo de la atención.

6.4. Comportamiento con los Proveedores

- Asegurar que los Principios Corporativos de M&S Solutions S.A.S que sustentan la gestión de las compras (Calidad del bien o servicio, Oportunidad en la satisfacción de la necesidad o requerimiento, Costo adecuado, Transparencia y Objetividad en la selección del proveedor) se cumpla con cada uno de los proveedores.
- Nuestros proveedores son éticos, no se encuentran reportados en las listas inhibitorias y cumplen con la normatividad legal y tributaria del País.
- Los encargados de las compras no favorecen a una persona u organización; ni dan ni reciben dádivas para favorecer con contratos o prestación de servicios, ni generan favoritismos.
- Las relaciones comerciales con los proveedores, las desarrollamos de manera ética, leal y honesta, discutimos de manera íntegra los términos y condiciones generales de compra y no tenemos prácticas desleales o engañosas.

- Informamos condiciones y requisitos en el momento de solicitar cotizaciones para garantizar claridad en la información y las mismas condiciones para todos los que participen en un proceso de oferta.
- Atendemos con gentileza, mesura y prudencia las inquietudes y reclamos de los proveedores y cumplimos con lo dispuesto en el procedimiento de compras.
- No ofrecemos ningún incentivo o beneficio, para la realización de negocios, por fuera de las condiciones normales y propias de los mismos.
- Los médicos toman sus decisiones sin influencias comerciales.
- No permitimos que se utilice el nombre o imagen del personal institucional para anunciar equipos, medicamentos o publicidad personal.
- Aseguramos las condiciones apropiadas para que el proveedor de un servicio pueda realizar el trabajo cuando se efectúa en las instalaciones de la institución.

6.5. Comportamiento con la Comunidad

- Cumplir con responsabilidad las obligaciones tributarias y exigencias establecidas por la ley.
- Apoyar las actividades del plan de ayuda mutua para la atención de emergencias con la mejor disposición de trabajo en equipo.
- Brindar información a la red pública de salud y demás instituciones del sector salud, con el propósito de contribuir al mejoramiento continuo en la calidad de la atención en salud.
- Reportar oportunamente los indicadores aplicables a las instituciones que vigilan la atención en salud.

6.6. Comportamiento con el Medio Ambiente

M&S Solutions S.A.S. establece su compromiso institucional de carácter sanitario y ambiental, el cual está enfocado al mejoramiento de los procesos. El compromiso responde claramente a las necesidades establecidas para la prevención de los efectos perjudiciales para la salud y el ambiente.

Como prestador de servicios de salud se compromete a trabajar conforme a lo dispuesto por el Estado, con sistemas y tecnología apropiada en el manejo de residuos mediante la ejecución del Plan de Gestión Integral de Residuos Generados en la Atención en Salud, garantizando así la protección de la salud y el medio ambiente, ya que cuenta con recurso humano capacitado y comprometido en el mejoramiento continuo de los procedimientos.

6.7. Comportamiento con Relaciones Públicas

Cuando los trabajadores de M&S Solutions S.A.S. organicen con sus clientes, proveedores u otras personas que tengan alguna vinculación comercial con ésta, almuerzos o desayunos de trabajo, deben tener en cuenta que tales invitaciones persiguen ante todo reforzar las relaciones comerciales con las entidades, que dichas personas representan.

7. CONDUCTA ÉTICA

M&S Solutions S.A.S. tiene el compromiso de comportarse en todo momento en una forma ética, por lo tanto, cada trabajador es responsable de adherirse a los valores fundamentales de la empresa y a lo descrito en este código.

En M&S Solutions S.A.S. no cometemos actos ilegales o no éticos tales como:

- Hurto, robo, fraude, desfalco, indebida apropiación, o cualquier otra forma de apropiación ilícita de bienes que pertenezcan a M&S Solutions S.A.S. cualquiera que sea su monto o tamaño (o a cualquier persona) independiente de que se adelante proceso penal o no en su contra.
- Cualquier acto que conlleve a un fraude o engaño a M&S Solutions S.A.S.
- Cualquier acto de soborno, de carácter deshonesto o no ético dirigido contra M&S Solutions S.A.S. o sus trabajadores, y en detrimento de sus responsabilidades como la destrucción de sus bienes o la alteración de los registros de la organización con el fin de falsificar, ocultar o tergiversar la información contenida en dichos documentos.

7.1. La Privacidad de Nuestros Trabajadores

- La información confidencial de los trabajadores solo está disponible para fines autorizados y legítimos relacionados con la Empresa y no será revelada a ninguna persona sin el consentimiento del trabajador, excepto cuando lo exija la ley.
- M&S Solutions S.A.S. respeta la privacidad de los trabajadores al interior y al exterior de la empresa y por ello no interferirá en el comportamiento privado de estos. Sin embargo, la empresa estará al tanto cuando el comportamiento de los trabajadores perjudique su desempeño, el de un jefe, subalterno o trabajadores y/o la reputación o intereses de M&S Solutions S.A.S.
- Los trabajadores nos comprometemos a:
 - Dar el uso apropiado a las prendas de vestir con logos de la empresa, evitando que mi presentación afecte la imagen de M&S Solutions S.A.S.
 - Acatar las directrices para mantener mi imagen personal impecable; se prohíbe las uñas largas con colores llamativos, accesorios o incrustaciones en las mismas; el personal asistencial en toda ocasión debe tener las uñas cortas con esmalte transparente o preferiblemente sin esmalte. El personal femenino debe ser discreto en el uso de tinte en el cabello, manteniéndolo limpio, ordenado y recogido, los accesorios que usen en su cabello deben ser de un tamaño moderado preferiblemente ligas o bandas de colores acorde a su tono y/o vestimenta, los accesorios deben ser discretos, el personal asistencial se le prohíbe el uso de pulseras, collares, relojes, anillos o manillas que interfieran con la adecuada higiene de manos, los aretes deben ser muy pequeños; para laborar se debe utilizar maquillaje en tonos claros y/o suaves; para el personal administrativo masculino y femenino, si por una eventualidad deben usar Jeans no debe tener rotos, brillantes, con desgaste, cortos y sobre todo no usarlos con tenis; no está permitido el uso

de camisetas deportivas y/o informales; los caballeros mantendrán un adecuado aseo de barba y corte de cabello; los tatuajes y perforaciones deben llevarse de manera discreta.

- Promover el cuidado y la protección del buen nombre de M&S Solutions S.A.S a través del uso de las redes sociales; por lo anterior, en ningún momento y por ninguna circunstancia, se harán comentarios o acciones mal intencionadas e inapropiadas que afecten la reputación de los accionistas, de cualquier trabajador sin importar el nivel jerárquico.
- Al decidir realizar un trabajo o tesis de grado usando información de M&S Solutions S.A.S. deberá solicitar autorización a la alta dirección, quienes evaluarán el beneficio para la empresa y podrán aceptar, ajustar o rechazar el trabajo de tesis.
- Utilizar los activos de M&S Solutions S.A.S. para fines profesionales y protegerlos de pérdida, daño o mal uso.
- En M&S Solutions S.A.S., sus trabajadores no establecen relaciones con entidades financieras no reconocidas legalmente, teniendo en cuenta el peligro al que exponen a la empresa y a ellos mismos.

7.2. Manejo de la Información

En cumplimiento de la legislación aplicable M&S Solutions S.A.S. adopta los siguientes lineamientos en materia de la información, protección de datos personales de usuarios, clientes, proveedores y trabajadores, con el fin de garantizar que el tratamiento de dichos datos personales, y se realiza en reconocimiento del derecho constitucional y dignidad humana.

Adicionalmente, M&S Solutions S.A.S., aplicará de manera armónica e integral los siguientes principios:

- **Principio de legalidad en materia de tratamiento de datos:** Para el tratamiento de los datos personales, M&S Solutions S.A.S se sujetará a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 y en las demás disposiciones que la desarrollen.
- **Principio de finalidad:** M&S Solutions S.A.S informará de manera concreta, precisa y previa al Titular la finalidad del tratamiento dado a los datos personales, la cual debe ser legítima de acuerdo con la Constitución Política y la ley.
- **Principio de libertad:** M&S Solutions S.A.S. sólo ejercerá el tratamiento de los datos personales con el consentimiento previo, expreso e informado del Titular. Los datos personales no podrán ser obtenidos o divulgados sin previa autorización o en ausencia de mandato legal, estatutario o judicial que releve el consentimiento.
- **Principio veracidad o calidad:** La información sujeta a tratamiento por parte de M&S Solutions S.A.S de los datos personales debe ser veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible. Se prohíbe el tratamiento de datos parciales, incompletos, fraccionados o que induzcan a error.
- **Principio de transparencia:** En el tratamiento debe garantizarse el derecho del Titular a obtener de M&S Solutions S.A.S, en cualquier momento y sin restricciones, información acerca de la existencia de datos que le conciernan.

- **Principio de acceso y circulación restringida:** Los datos personales, salvo la información pública, no podrán estar disponibles en internet u otros medios de divulgación o comunicación masiva, excepto los que su acceso sea técnicamente controlable para brindar un conocimiento restringido solo a los Titulares o terceros autorizados.
- **Política de seguridad:** La información sujeta a tratamiento por M&S Solutions S.A.S será objeto de protección mediante el uso de medidas técnicas, humanas y administrativas que otorguen seguridad a los registros, evitando su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- **Política de confidencialidad:** Las personas que intervengan en el tratamiento de los datos personales, que no tengan la naturaleza de públicos, están obligadas a garantizar la reserva de la información suministrada. Inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar el suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la ley.

M&S Solutions S.A.S. implementa mecanismos para asegurar que el titular de los datos personales tenga los siguientes derechos:

- **Derecho de acceso:** Este derecho comprende la facultad del Titular de los datos a tener acceso gratuito y de obtener toda la información respecto a sus propios datos personales, sean parciales o completos y del tratamiento aplicado a los mismos, de la finalidad del tratamiento y la ubicación de las bases de datos que contienen sus datos personales.
- **Derecho de actualización:** El Titular tiene el derecho de realizar actualizaciones de sus datos personales cuando éstos hayan tenido alguna variación.
- **Derecho de rectificación:** El Titular de los datos personales tiene la facultad de solicitar la rectificación de los datos que resulten inexactos, incompletos o inexistentes.
- **Derecho de cancelación:** El Titular de los datos tiene el derecho de cancelar sus datos personales o suprimirlos cuando sean excesivos, no pertinentes o el tratamiento sea contrario a las normas, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley o contractualmente pactados en contrario.
- **Derecho a la revocatoria del consentimiento:** El Titular de los datos personales tiene derecho de revocar el consentimiento o la autorización que habilita a M&S Solutions S.A.S para un tratamiento con determinada finalidad, salvo en aquellos casos contemplados como excepciones por la ley o contractualmente pactados en contrario.
- **Derecho de oposición:** Comprende la facultad del Titular de los datos de oponerse al tratamiento de sus datos personales, salvo los casos en que tal derecho no proceda por disposición legal o por vulnerar intereses generales superiores al interés particular.
- **Derecho a presentar quejas y reclamos o a ejercer acciones:** El Titular de los datos personales tiene derecho a presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio o ante la entidad que fuera competente, quejas y reclamos, así como las acciones que resultaren pertinentes para la protección de sus datos. Previo a ello deberá haber agotado el ejercicio de su derecho frente a M&S Solutions S.A.S. conforme a la Ley 1581 de 2012.

- **Derecho a otorgar autorización para el tratamiento de datos:** En desarrollo del principio del consentimiento informado el Titular del dato tiene derecho a otorgar su autorización, por cualquier medio que pueda ser objeto de consulta posterior, para tratar sus datos personales en M&S Solutions S.A.S. De manera excepcional esta autorización no será requerida en los siguientes casos:
 - Cuando sea requerida por entidad pública o administrativa en cumplimiento de sus funciones legales o por orden judicial.
 - Cuando se trate de datos de naturaleza pública.
 - En casos de emergencia médica o sanitaria.
 - Cuando sea tratamiento de información autorizado por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
 - Cuando se trate de datos personales relacionados con el registro civil de las personas. En estos casos, si bien no se requiere de la autorización del Titular, sí tendrán aplicación los demás principios y disposiciones legales sobre protección de datos personales.
- **Derechos de los niños, niñas y adolescentes:** Los derechos de los niños, niñas o adolescentes se ejercerán por las personas que estén facultadas para representarlos. En el tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública.
- **Personas facultadas para ejercer los derechos:** Podrán ejercerse por las siguientes personas:
 - Por el Titular, quien deberá acreditar su identidad en forma suficiente por los distintos medios que le ponga a disposición el responsable.
 - Por el representante y/o apoderado del Titular, previa acreditación de la representación o apoderamiento.
 - Por estipulación a favor de otro o para otro.
 - Por causa del fallecimiento del Titular de los datos personales (causahabiente).

De igual manera, asegura que el titular deba cumplir los siguientes deberes:

- Garantizar al Titular en todo momento el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data.
- Solicitar, conservar, en las condiciones aquí previstas, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar claramente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten en virtud de la autorización otorgada y el uso que se les dará a sus datos personales.
- Conservar la información bajo condiciones de seguridad que impidan su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Garantizar que la información sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información atendiendo de esta forma todas las novedades respecto a los datos del Titular. Adicionalmente se deberán implementar todas las medidas para que la información se mantenga actualizada.

- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente.
- Tramitar las consultas y reclamos formulados por los Titulares de la información en los términos señalados en la legislación aplicable.
- Respetar las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular e informar a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la autoridad de protección de datos cuando se presente violación a la seguridad de esta y cuando existan riesgos en la administración de la información.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Velar por el uso adecuado de los datos personales de los niños, niñas y adolescentes en aquellos casos en que se realice la autorización del tratamiento de sus datos.
- Cumplir los requerimientos e instrucciones que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio sobre el tema en particular.
- Usar los datos personales del Titular sólo para aquellas finalidades para las que se encuentre facultada debidamente y respetando en todo caso la normatividad vigente sobre protección de datos personales.
- Por ser una Institución prestadora de salud y teniendo en cuenta que las historias Clínicas se encuentran reguladas por la Ley 23 de 1981 y por la Resolución 1995 de 1999, en cuanto al diligenciamiento, administración, conservación, custodia y confidencialidad de las historias clínicas, conforme a los parámetros del Ministerio de Salud y de Protección Social de Colombia y del Archivo General de la Nación en lo concerniente a los aspectos archivísticos contemplados en la Ley 80 de 1989, los encargados del tratamiento de los datos personales deben cumplir estrictamente con las disposiciones que en esta materia determina la Ley.

M&S Solutions S.A.S, como Responsable del tratamiento de datos personales bajo su custodia, realiza la inscripción de sus bases de datos y/o políticas ante la Superintendencia de Industria y Comercio, autoridad administrativa competente, en el tiempo y lugar que ésta establezca. De igual manera, M&S Solutions S.A.S establece que para la recolección, almacenamiento, tratamiento, circulación, divulgación y supresión de datos personales se requiere del consentimiento libre, previo, expreso e informado del Titular de los datos personales para el tratamiento de estos, excepto en los casos expresamente autorizados en la ley.

Por otra parte, M&S Solutions S.A.S. ha definido para el tratamiento y recolección de los datos personales los siguientes lineamientos:

- **Recolección de datos personales:** Los datos y autorizaciones de Tratamiento se recolectarán por los siguientes medios físicos; suministro de la información por parte de los Titulares de manera telefónica, por escrito, o verbalmente o por medios electrónicos.
- **Tratamiento de datos personales:** Los datos recaudados y las autorizaciones serán almacenados en las bases de datos y permanecerán bajo su custodia en condiciones de idoneidad, confidencialidad y seguridad generalmente admitidas. Sólo el personal autorizado o el Encargado del Tratamiento que M&S SOLUTIONS S.A.S designe, podrá acceder a estas Bases de datos. Se observarán los protocolos de acceso y seguridad

que se consideran estándar en estas actividades para evitar la vulneración o manipulación de la información recopilada.

No obstante, lo anterior, M&S SOLUTIONS S.A.S podrá operar las bases de datos mediante un Encargado del Tratamiento de datos, en cuyo caso, hará saber a los Titulares de la información que estas políticas se extenderán y, por ello, serán aplicables a tal Encargado, de forma que el Titular pueda ejercer los derechos que le confiere la ley, tanto frente a M&S SOLUTIONS S.A.S como frente al Encargado del tratamiento designado por ésta.

El tratamiento de los datos personales de pacientes, empleados, clientes y proveedores de cualquier persona con la cual M&S SOLUTIONS S.A.S tuviere establecida o estableciera una relación permanente u ocasional, lo realizará en el marco regulatorio establecido en la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013. En todo caso los datos personales podrán ser recolectados y tratados para:

- Desarrollar la misión de M&S SOLUTIONS S.A.S conforme a su objeto social.
- Poder prestar servicios y dar cumplimiento a los compromisos con sus pacientes, empleados, clientes y proveedores
- Cumplir las normas aplicables a proveedores y contratistas, incluyendo, pero sin limitarse a las tributarias y comerciales.
- Cumplir lo dispuesto por el ordenamiento jurídico colombiano en materia laboral y de seguridad social, entre otras, aplicables a empleados, exempleados, empleados actuales y candidatos a futuro empleo.
- Cumplir todos sus compromisos contractuales.
- **Tratamiento de datos sensibles:** Se prohíbe el Tratamiento de datos sensibles, excepto cuando:
 - El Titular haya dado su autorización explícita a dicho Tratamiento, salvo en los casos que por ley no sea requerido el otorgamiento de dicha autorización.
 - El Tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del Titular y este se encuentre física o jurídicamente incapacitado. En estos eventos, los representantes legales deberán otorgar su autorización.
 - El Tratamiento sea efectuado en el curso de las actividades legítimas y con las debidas garantías por parte de una fundación, ONG, asociación o cualquier otro organismo sin ánimo de lucro, cuya finalidad sea política, filosófica, religiosa o sindical, siempre que se refieran exclusivamente a sus miembros o a las personas que mantengan contactos regulares por razón de su finalidad. En estos eventos, los datos no se podrán suministrar a terceros sin la autorización del Titular.
 - El Tratamiento se refiera a datos que sean necesarios para el reconocimiento, ejercicio o defensa de un derecho en un proceso judicial.
 - El Tratamiento tenga una finalidad histórica, estadística o científica. En este evento deberán adoptarse las medidas conducentes a la supresión de identidad de los Titulares.

De otro lado, cuando se envíen o transfieran datos a otro país será imprescindible contar con la autorización del Titular de la información que es objeto de transferencia. Salvo que la ley diga lo contrario, es premisa y presupuesto necesario de dicha autorización para

efectuar la circulación internacional de datos. En este sentido, antes de enviar datos personales a responsables del Tratamiento ubicados en otro país, los obligados de cumplir esta política deberán verificar que se cuenta con la autorización previa, expresa e inequívoca del Titular que permita transmitir sus datos personales.

M&S Solutions S.A.S. designa al área administrativa o quien haga sus veces, para cumplir con la función de protección de datos personales. El área administrativa o quien haga sus veces dará trámite a las solicitudes de los Titulares para el ejercicio de los derechos de acceso, consulta, rectificación, actualización, supresión y revocatoria a que se refiere la Ley 1581 de 2012. Pueden comunicarse al correo: coordinacion.financieramys@gmail.com

7.3. Remuneramos Equitativamente

En M&S Solutions S.A.S. nos aseguramos de que la remuneración de nuestros trabajadores cumpla con las normas legales colombianas, como también los acuerdos establecidos en los contratos laborales siempre y cuando éstos no vulneren los derechos laborales ni constitucionales.

7.4. Valoramos la Diversidad

En M&S Solutions S.A.S. tratamos a las personas con equidad y respeto, valoramos y nos beneficiamos de las diferencias individuales y culturales, promovemos la expresión individual, el diálogo franco y el sentido de pertenencia. Nos hacemos responsables de nuestro propio comportamiento y no toleramos ninguna acción que implique acoso, intimidación o amenazas a cualquier persona por motivos de edad, raza, nacionalidad, religión, discapacidad, género, orientación sexual, membresía en grupos o filiación política.

7.5. Uso de Alcohol y Sustancias Psicoactivas

M&S Solutions S.A.S. es consciente que la prevención es el primer paso para garantizar la seguridad, bienestar y salud de todos los empleados, contratistas y visitantes. Por lo anterior, define la siguiente política de prevención:

Prevención del Consumo de Alcohol y Sustancias Psicoactivas

No se le permitirá a ninguna persona, sin importar su rango o posición, trabajar o visitar las áreas de trabajo bajo la influencia de bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas que alteren el estado de la conciencia, el estado de ánimo, la percepción y la capacidad de reacción. No se permite la posesión, consumo y/o comercialización de bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas, tanto en las instalaciones de la empresa o en actividades de trabajo fuera de la oficina.

Prevención del Tabaquismo

Teniendo en cuenta que fumar altera el estado de ánimo y el nivel de concentración, que representa un riesgo para la salud del fumador y de las personas que están a su alrededor,

además para el medio ambiente y para las instalaciones de la empresa por ser una fuente generadora de incendios,

Se prohíbe fumar:

- Al interior de las instalaciones fijas como oficinas, consultorios, salas de procedimientos.
- Al interior de las instalaciones de nuestros clientes.
- En reuniones o asambleas de índole laboral convocadas por la empresa o terceros interesados.

Solo se podrá fumar en la hora destinada para el almuerzo y fuera de las instalaciones de la empresa.

En ningún momento los funcionarios están autorizados para ausentarse durante la jornada laboral de su lugar de trabajo para ir a fumar.

Aplicación

M&S Solutions S.A.S se reserva el derecho de realizar en cualquier momento inspecciones para corroborar el consumo de drogas y alcohol en cualquiera de sus sitios de trabajo. Esta política forma parte del contrato de trabajo y es de cumplimiento obligatorio por parte de todos los empleados.

La violación de esta política, así como la oposición a las inspecciones, se considera falta grave y en consecuencia M&S Solutions S.A.S. puede adoptar medidas disciplinarias, inclusive dar por finalizado el contrato de trabajo por justa causa de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo y la Ley, según sea el caso.

Se exigirá su cumplimiento a contratistas y visitantes en caso de requerirse. Con este fin, les dará a conocer su contenido y requerirá que los contratistas la hagan obligatoria al personal que destinen en la ejecución de los contratos que celebren con M&S Solutions S.A.S.

Los directivos de M&S Solutions S.A.S se compromete a desarrollar programas que permitan divulgar, promover y asegurar el cumplimiento de esta política.

7.6. Solicitudes de Entes Gubernamentales

M&S Solutions S.A.S. cooperará transparentemente con toda solicitud razonable recibida de agencias y autoridades gubernamentales competentes de acuerdo con sus atribuciones legales.

Los trabajadores deben siempre proporcionar información veraz, precisa y nunca deberán alterar o destruir documentos o archivos como reacción a una investigación so pena de las sanciones penales, administrativas, civiles y todas las que se demuestren conforme a la manipulación de la información.

Toda información debe ser suministrada por el personal autorizado por M&S Solutions S.A.S. según los canales de comunicación establecidos para ello, excepto cuando se trate de una autorización expresa a una persona en el transcurso de una investigación.

7.7. Pagos Indevidos

M&S Solutions S.A.S. no entrega ni recibe sobornos, regalos, dádivas, ofrendas, donativos que tengan el propósito de influir en cualquier acto o decisión, que pueda inducir a violar sus deberes o lograr una ventaja indebida para la organización o para algunos de sus proveedores, contratistas o terceros que tengan algún tipo de relación con M&S Solutions S.A.S.

7.8. Conflictos de Interés

En M&S Solutions S.A.S. actuamos con lealtad hacia la empresa y con el mejor interés, evitando todo conflicto con los intereses personales y rechazando sistemáticamente toda vinculación con personas, sociedades o asociaciones cuyos objetivos sean iguales o similares a los de la Institución.

Los conflictos internos deben ser analizados y solucionados en forma efectiva o asertiva y debe ser manejado inicialmente por los afectados y el jefe inmediato.

7.8.1. Reglas para Prevenir los Conflictos de Interés

- Dar estricto cumplimiento a los deberes de información
- El trabajador no podrá prestar directa ni indirectamente servicios laborales a otros empleadores, ni trabajar por cuenta propia o en actividades similares dentro de su horario laboral.
- No deberá aceptar sobornos, dádivas, regalos, donativos, cualquier tipo de obsequio directa o indirectamente de cualquier contraparte con el propósito de influir en cualquier acto o decisión.
- Se abstendrán de defender los intereses de un usuario en perjuicio de otro usuario.
- Se abstendrán de realizar operaciones con información privilegiada.

7.8.2. Conflicto de Interés Frente a la Información

- No revelarán la información de la entidad a personas que no pertenecen a ella o que perteneciendo no tengan autorización para conocerla.
- No utilizarán la información privilegiada a que han tenido acceso, en provecho propio o de terceras personas.
- No utilizarán la información en perjuicio de terceros.
- Brindarán la información que no es de carácter privilegiado en forma exacta y oportuna.
- Obrarán con discreción.

- Suministrarán sólo en la medida de lo necesario la información entre los procesos de la misma institución.
- Suministrarán la información que sea requerida por las entidades de vigilancia y control.

7.9. Acoso Laboral

M&S Solutions S.A.S., busca generar un ambiente de trabajo sano, seguro y armonioso para aquellos que trabajan en la empresa; por lo tanto, promueve un ambiente de trabajo que erradique el acoso laboral, contando con la participación de los trabajadores desde su responsabilidad.

Todos los funcionarios tienen derecho a trabajar en un entorno libre de toda forma de discriminación y conductas que se puedan tipificar como Acoso Laboral según la normatividad colombiana vigente.

Por su parte la organización se compromete a prevenir y erradicar las conductas del acoso laboral y a defender el derecho de todos los trabajadores para ser tratados con dignidad en el trabajo. Todos ellos deberán colaborar conjuntamente en la instauración de armonía en el lugar de trabajo.

La empresa implementará diversas actividades en contra el acoso laboral desde un punto de vista preventivo, de manera que se integre la prevención de estas conductas en los sistemas de gestión que desarrolla.

Cualquier persona que esté comprometida en un comportamiento de alteración del ambiente laboral será sujeta a investigación de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente, procedimientos y sus respectivas medidas disciplinarias.

Esta política será publicada, divulgada y actualizada cada vez que la empresa lo considere pertinente. De igual manera estará disponible a todas las partes interesadas.

8. POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

Las políticas a las que se hace referencia se relacionan a continuación, al menos en parte, con secciones de este código y deben ser cumplidas por los trabajadores en el desempeño de su trabajo para M&S Solutions S.A.S.

8.1. Recursos de Ayuda

Los trabajadores pueden necesitar ayuda para comprender y aplicar las políticas de la Institución y sus responsabilidades, para tomar decisiones difíciles o para ayudar a la compañía a que cumplan con este código. Para estos casos, el trabajador debe ponerse en

contacto con su Jefe inmediato o con la Líder de Gestión Humana si tiene alguna pregunta o inquietud sobre:

- Sus obligaciones según el código y las políticas de la Compañía relacionadas con el mismo.
- Qué comportamiento sería ético en una situación dada.
- Que hacer sobre errores o problemas aparentes.

No hay ningún tipo de represalia por esto, ni por cualquier esfuerzo de buena fe por reportar un problema potencial frente al cumplimiento del código. Los recursos de ayuda son los siguientes:

8.1.1. Talento Humano

- Problemas relacionados con los derechos laborales de los trabajadores, de acuerdo con la legislación laboral Colombiana vigente o con otras responsabilidades sociales establecidas en el código.
- Programas frente a casos de acoso laboral.
- Programas de bienestar y estilos de vida saludable en especial cuando se presenten casos de uso de sustancias psicoactivas o alcohol.

8.1.2. Coordinación Administrativa y Financiera

- Recibo de cualquier notificación u orden judicial de comparecencia sobre una investigación o un procedimiento legal.

8.1.3. Gestión Ambiental y de Salud y Seguridad en el Trabajo

- Asuntos relacionados con la Administración y cumplimiento de los sistemas de Gestión Ambiental y Seguridad y salud en el trabajo. Asuntos relacionados con el Medio Ambiente o reglamentación aplicable y el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.

8.1.4. Gerencial General

- Pagos que podrían ser ilegales
- Información, conocimiento o sospecha de archivos imprecisos o falsos
- Contactos con competidores, clientes o proveedores que podrían violar las leyes
- Cualquier transacción o relación que pueda presentar un conflicto de interés
- Indagaciones de cualquier autoridad fiscal
- Declaraciones sobre asuntos de interés público que afecten la institución
- Declaraciones públicas sobre la Institución o sus negocios

8.2. Garantías de Cumplimiento

Los siguientes aspectos se refieren a los mecanismos de Control Interno y sistemas de administración que aseguran el cumplimiento de nuestro código.

8.3. Aprobación del Código de Ética y Conducta

Corresponde a la alta dirección de M&S Solutions S.A.S., la revisión, aprobación y verificación de su cumplimiento con base en la información consignada en el código.

8.4. Revisión Gerencial

La alta dirección cuando sea necesario revisa la adecuación, pertinencia y eficacia de sus políticas, procedimientos, y desempeño con respecto a este código y otros requisitos a los cuales nos hemos suscrito.

8.5. Selección, Capacitación y Entrenamiento

La Selección y Contratación de personal busca contar con talento Humano suficiente y competente que permita la prestación de servicios y el cumplimiento de los objetivos organizacionales en M&S Solutions S.A.S.

M&S Solutions S.A.S. incorpora en sus programas formales de capacitación y entrenamiento, la interpretación y aplicación de este código, buscando que la organización pueda actuar éticamente.

8.6. Comunicación y Ejecución

La alta dirección tiene la responsabilidad de asegurar que este código sea puesto en conocimiento de manera eficaz a todos sus trabajadores, por esta razón se establece:

- Definición clara de los distintos roles, responsabilidades y niveles de autoridad.
- Capacitación de trabajadores nuevos y temporales al ser contratados.
- Discusiones frecuentes como parte de las actividades a través de los grupos primarias, o a través del COPASST.
- Administrar al personal con base en los mecanismos establecidos por Gestión Humana.
- Entregar los reportes internos solicitados que evidencien el cumplimiento a lo establecido en el código y la respuesta a las inquietudes del personal.

8.7. Atención de Inquietudes

- Como mecanismos de verificación, invitamos a los trabajadores y otras partes interesadas, a manifestar sus inquietudes con respecto a este código ante el área de Gestión Humana.
- Investigamos, estudiamos y respondemos a cualquier inquietud razonable que se nos presente.

- No hay ningún tipo de represalia contra los colaboradores que reporten de buena fe posibles problemas de incumplimiento por parte de la institución y sus colaboradores frente a este código.
- Los trabajadores que tengan preguntas sobre lo adecuado de cualquier acción o conducta específica pueden obtener asesoría a través de los recursos de ayuda indicados en este documento.

8.8. Evaluación y Seguimiento

Con el fin de asegurar el seguimiento del Sistema de gestión ética, se llevará a cabo los siguientes indicadores, y se hará seguimiento por el comité de Ética de manera semestralmente o cuando el comité lo considere necesario.

Nombre	Formula	Objetivo	Meta	Responsable
Conocimiento del Código de Ética y Buen Gobierno	(Número de trabajadores que conocen el código / Número total de trabajadores) * 100%	Dar a conocer a todos los trabajadores y partes interesadas el Código de Ética y Buen Gobierno, al igual que su nivel de importancia.	> 95%	Gestión Humana
Cumplimiento del Código de Ética	Número de casos de intervención por motivos de convivencia.	Identificar los trabajadores que no se estén sujetando a los lineamientos del Código con respecto a las normas de conducta y de convivencia	< 1	Gestión Humana
Cumplimiento ante los entes de control	Número de sanciones impuestas en el semestre	Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente	0	Gerencia

9. CONTROL DOCUMENTAL

Versión	Fecha	Descripción de modificaciones	Realizado por	Aprobado por
0	27/01/2023	Creación	Ingeniero Industrial Asesor externo	Gerencia
1	12/02/2026	Normalización	Coordinadora de Calidad	Gerencia