

**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**



CENTRO DE  
OFTALMOLOGIA

**FLOREZ LEMUS**  
UNIOPTICA

Fecha: Octubre 2017

Revisado por: Gerente

Versión: 01

Aprobado por: Socios

***“Definido por El Centro Oftalmológico Flórez Lemus – UNIOPTICA Ltda., a fin de evidenciar el compromiso ético de la dirección respecto a la gestión integral y transparente en su labor”***



## **INTRODUCCIÓN**

El objetivo del presente Código de Ética y Buen Gobierno es compilar y estructurar las mejores prácticas de gobierno corporativo adoptadas e implementadas en la institución con el fin de generar competitividad, preservar, mantener y promulgar la integridad y la ética empresarial, asegurar la confianza de los accionistas e inversionistas en la gestión de la sociedad, el cumplimiento de los compromisos con sus grupos de interés y el conocimiento público de su encargo.

Este código se realizó con la participación del comité de calidad, teniendo en cuenta reglamentos internos, procesos documentados, entrevistas con el personal, a fin de consolidar el presente documento y hacerlo parte real y vivencial de la nuestra Institución.

Siendo así, se establece que el clima ético se sondeará con una periodicidad anual por medio de cuestionarios institucionales, que permitan identificar las fortalezas y falencias del código y así mismo actualizarlo de acuerdo a las necesidades que surjan.



## 1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS –UNIOPTICA LTDA.**, se conformó en el año 1982, liderado por el Doctor Gabriel Flórez Lemus, Oftalmólogo Norte Santandereano, quien ofrece sus servicios a la comunidad desde 1972.

Realizó sus labores en consultorio particular y en el Hospital San Juan de Dios, donde se desempeñó como jefe del servicio de Oftalmología.

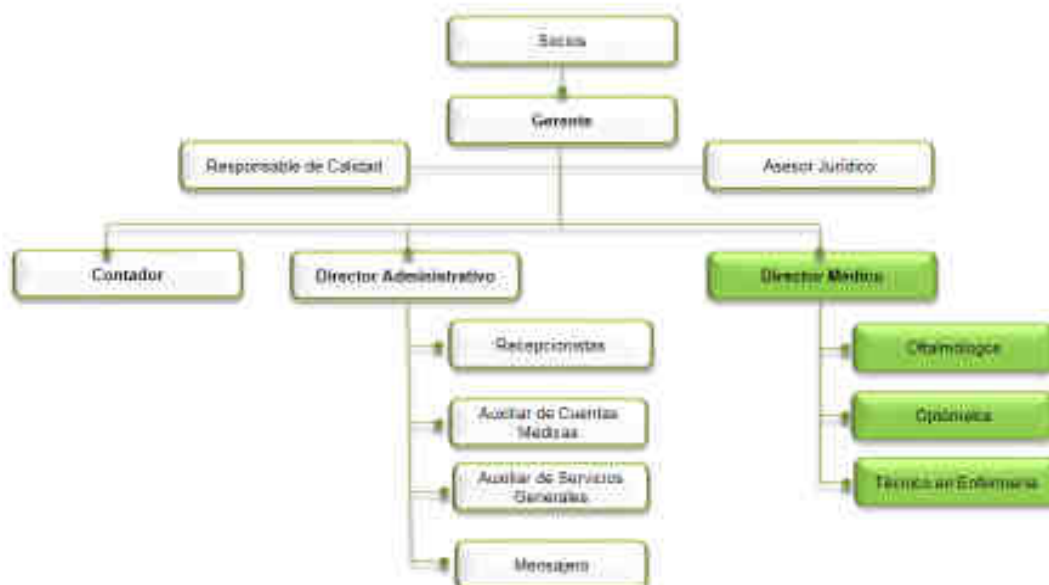
Durante éste tiempo ha atendido más de trescientas mil consultas y ha realizado más de 5 mil cirugías, contribuyendo con el bienestar de la salud visual de la comunidad.

A partir del año 2007, **EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS –UNIOPTICA LTDA.**, crece y conforma con su grupo familiar, el cual se encuentra integrado por tres oftalmólogos, una óptica y una ortoptista, la nueva sede con el fin de ofrecer nuevas y avanzadas técnicas en diagnóstico y cirugía.

Posteriormente y atendiendo las necesidades de sus usuarios, **EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS –UNIOPTICALTDA.** amplió su portafolio de servicios, ofreciendo las diferentes sub - especialidades de oftalmología para brindar una atención integral, contratando profesionales altamente calificados y reconocidos.

Su compromiso principal está orientado a proporcionar excelentes servicios profesionales a la comunidad, fundamentados en la calidad humana, la ética profesional y empresarial.

## ORGANIGRAMA





## 2. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE LA ENTIDAD

### 2.1. Misión

Somos una entidad orientada a la prevención, diagnóstico y tratamiento de enfermedades oculares. Conformada por un grupo de especialistas altamente calificados y con el respaldo de equipos de consulta, diagnóstico y cirugía de última tecnología.

La prioridad es el bienestar y la salud ocular de nuestros pacientes, prestándoles un servicio respetuoso y amable, con calidad y confiable; dirigido a atender las necesidades de la ciudad, del departamento y de la región fronteriza. Comprometidos con el mejoramiento continuo en capacitación humana, profesional y tecnológica.

### 2.2. Visión

La proyección del **CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS– UNIOPTICA LTDA.**, para el 2020, es continuar siendo LÍDER en la prevención, diagnóstico y tratamiento de la patología ocular, manteniéndose a la vanguardia con tecnología de punta y capacitación constante de su recurso humano.

Así mismo, implementar estrategias que permitan ampliar la cobertura de nuestros servicios a nivel nacional e internacional, tales como la vinculación de nuevos profesionales para continuar prestando siempre un servicio pertinente, ágil, eficiente, confiable y oportuno.

### 2.3. Política de Calidad

En **ELCENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS - UNIOPTICA** prestamos servicios integrales de salud visual, de manera oportuna, accesible, acompañada de información clara y veraz.

La atención de nuestros usuarios es realizada por personal idóneo y competente, con calidez humana y vocación académico-científica, apoyada en tecnología e infraestructura adecuadas, para brindar seguridad y bienestar a los pacientes.

Enfocados en la mejora continua sus procesos en beneficio de sus socios, colaboradores y comunidad en general.

### 2.6. Objetivos de Calidad

- Aumentar la satisfacción de nuestros usuarios.
- Mantener el compromiso del personal
- Mejorar continuamente los procesos del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Aumentar la rentabilidad de la organización.

## 3. POLITICAS EMPRESARIALES

Las políticas empresariales son decisiones corporativas mediante las cuales se definen los criterios y se establecen los marcos de actuación que orientan la gestión de todos los niveles de la institución en aspectos específicos. Una vez adoptadas, se convierten en pautas de comportamiento no negociables y de obligatorio cumplimiento, cuyo propósito es reducir la



incertidumbre y canalizar todos los esfuerzos hacia la realización del objeto social de la organización.

## GRUPOS DE INTERÉS DE LA SOCIEDAD Y RESPONSABILIDAD INTEGRAL

### 3.1. Accionistas e Inversionistas

| COMPOSICION ACCIONARIA             | Nº Acciones o Valor (\$) de las Acciones | Participación % |
|------------------------------------|--|-----------------|
| Gabriel Flórez Lemus               | 5,427                                    | 22,5%           |
| Consuelo Echeverría de Flórez      | 5,427                                    | 22,5%           |
| Gabriel Fernando Flórez Echeverría | 5,427                                    | 22,5%           |
| Lucía Consuelo Flórez Echeverría   | 5,427                                    | 22,5%           |
| María Alejandra Flórez Echeverría  | 2,412                                    | 10%             |
| <b>Total Acciones</b>              | <b>24,120</b>                            | <b>100%</b>     |

### 3.2. Empleados, Familiares y Jubilados

La dirección y gestión del Talento Humano en **EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, está definido desde la selección hasta la capacitación y entrenamiento necesarios para el desarrollo de las actividades encaminadas a dar cumplimiento a la misión y visión de la Institución.

La búsqueda de personal, cuando existe una vacante, se realiza por personal que tenga su hoja de vida en espera o por intercambio de datos con otras compañías del mismo sector económico.

La selección del personal para la Institución, depende directamente del Manual de Funciones definido, el cual contiene el nombre del cargo, el objetivo, las funciones, las responsabilidades, la autoridad y las competencias y requisitos del cargo. (Educación, formación, experiencia y habilidades).

La contratación del personal se realiza tomando en cuenta el cumplimiento del perfil.

Para la firma del contrato se debe cumplir con requisitos de documentos que soporten la identidad del personal y la veracidad de los datos relacionados en la Hoja de Vida.

El personal que labora dentro de la Institución, es evaluado con una periodicidad semestral, con el fin de estimar el grado de cumplimiento de las habilidades que deben desarrollar. Adicionalmente, el personal es capacitado y entrenado en aspectos relevantes para el cumplimiento de las labores institucionales.

Estas políticas que se tienen para los empleados se implementan a todo el personal (Administrativo y Asistencial).



Dentro de la Organización no se tiene ninguna restricción en cuanto a la contratación de familiares de empleados o personal jubilado, siempre y cuando se asegura que se da cumplimiento al proceso determinado para la administración del Talento Humano, desde su selección hasta su retiro.

### 3.3. Proveedores de bienes y servicios

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, con el fin de garantizar la transparencia en el proceso de compras, ha desarrollado el procedimiento denominado Gestión de Compras, donde se establecen las actividades que tienen lugar para una adecuada contratación de proveedores de bienes y servicios, definiéndose un ciclo de selección, donde se deben presentar mínimo tres cotizaciones de proveedores diferentes (Del bien o servicio que se contratará), quienes deben cumplir con los requisitos técnicos, financieros y de calidad determinados. Tras evaluar estas características, se toma la decisión de la contratación.

Adicionalmente, de forma anual se realiza una evaluación de los proveedores existentes para observar su desempeño y mejorar los procesos de la empresa haciéndolos más eficientes.

Como política interna de proveedores y con el fin de evitar conflictos de intereses, se establece que los empleados de la institución, ni sus familiares podrán ser proveedores de la organización.

### 3.4. Clientes

#### Perfil del Usuario

Los usuarios del **CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, son personas de todas las edades, quienes requieren de un servicio oportuno en relación con su salud visual.

#### Necesidades y Expectativas de los Usuarios

Las necesidades y expectativas de los usuarios de la organización, son recopiladas y definidas a través de la información recogida en la encuesta de satisfacción y las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.

Los usuarios del **CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, buscan:

1. Asertividad en el diagnóstico emitido.
2. Mejorar el estado de salud visual.
3. Calidad de los procesos realizados.
4. Personal idóneo para la ejecución de las labores.
5. Adecuada tecnología.
6. Respaldo científico.
7. Confidencialidad y respeto.
8. Información completa.
9. Calidez del personal.
10. Infraestructura física adecuada.



#### 4. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.** define que se debe mantener el respeto, la subordinación y la armonía para asegurar un adecuado desarrollo del individuo y de la institución.

Desde la Gerencia se ha desarrollado una política de comunicación interna, donde la resolución de conflictos debe lograrse mediante el diálogo y la continua comunicación con todas las personas que tengan alguna relación con la organización, ya sean jefes, compañeros, proveedores, clientes, entes de control o vecindad.

No obstante, cuando el dialogo no es suficiente para la resolución de conflictos, los trabajadores deben ser citados por la Gerencia para realizar llamados de atenciones, amonestaciones, multas o suspensiones según corresponda.

Antes de tomarse cualquier decisión, se establece comunicación directa con las partes interesadas para determinar las faltas reales y la sanción disciplinaria aplicable, antecedidas de un debido proceso establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.

#### 5. TRANSPARENCIA, FLUIDEZ E INTEGRIDAD DE LA INFORMACIÓN

##### 5.1. Destinatarios de la Información

Para mantener la alta transparencia de la información de la institución, haciéndola confiable y segura, se presentan informes de forma Interna y externa:

**Interna:** De forma periódica, se presentan informes financieros y de gestión, así como los informes del contador a la Gerencia y a la Junta de Socios.

**Externa:** Presentación de informes a entes de vigilancia y control como lo son el Instituto Departamental de Salud, la Secretaria Distrital de salud, Superintendencia Nacional de Salud, Departamento de Impuestos Nacionales, Superintendencia de Industria y comercio. Lo anterior de acuerdo a las solicitudes que sean allegadas a nuestra IPS.

##### 5.2. Revelación de Información Financiera

###### 5.2.1. Estándares de contabilidad

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS - UNIOPTICALTDA.** se rige según los estándares de contabilidad generalmente aceptados para Colombia, aplicados uniformemente.

La contabilidad es llevada de acuerdo a las normas legales y la técnica contable, supervisando que los actos de los administradores se ajustan a los estatutos de la entidad, y a las disposiciones establecidas por la asamblea general.

Así mismo, que la correspondencia, los comprobantes de cuentas y los libros de actas se llevan y conservan debidamente, que existen y son adecuadas las medidas de control interno.

###### 5.2.2. Estados financieros

Los Estados Financieros son elaborados de conformidad con las normas de contabilidad generalmente aceptadas en Colombia aplicadas uniformemente.



Los Estados financieros, dentro de los cuales se contempla el Balance General, El Estado de Resultados (Estado de Pérdidas y Ganancias) y el Flujo de caja, son entregados a la Gerencia general, junta de socios y a quien determine la ley.

La revelación de la Información a entes externos (Supersalud), se realizan de forma semestral y anual, suministrando los datos y la información que se solicite desde esta entidad.

### **5.3. Revelación de Información No Financiera**

#### **5.3.1. Mecanismos de revelación de información**

##### **5.3.1.1. Aspectos Generales**

Dentro de la información no financiera que se maneja en la organización, se encuentra satisfacción del usuario, peticiones, quejas y reclamos de los usuarios, y la Historia Clínica del paciente, en la cual se realizara énfasis en la siguiente sección.

##### **5.3.1.1.1. Satisfacción del Usuario y Peticiones, quejas y reclamos**

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, tiene definido internamente el proceso de quejas y reclamos y el de satisfacción del usuario, por medio del cual establece la percepción del cliente sobre el servicio ofrecido, generando respuestas en procura de minimizar la insatisfacción o la no conformidad e implementando acciones de mejoramiento para evitar que la situación presentada ocurra de nuevo.

La información recopilada es manejada directamente por la gerencia, quien se encarga de verificar la información recibida con las fuentes reales, establecer causas y determinar la respuesta que debe ser emitida al cliente.

##### **5.3.1.1.2. Historias Clínicas de los Pacientes**

###### **5.3.1.1.2.1 Propiedad**

La Historia Clínica es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que intervienen en su atención. Dicho documento solo puede ser conocido por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

###### **5.3.1.1.2.2. Entrega a terceros**

Podrá tener acceso a la información contenida en la Historia Clínica el usuario, el Médico, las enfermeras o el personal de salud de la institución, las autoridades judiciales y de salud en los casos previstos en la ley y las demás personas determinadas en la ley.

###### **5.3.1.1.2.3. Protección y seguridad de la información**

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.** es responsable de la custodia de la Historia Clínica, la cual empieza cuando ésta es generada en el curso de la atención hasta cumplir los protocolos de archivo.

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.** entrega copia de la Historia Clínica a todos los pacientes que atiende.





## 6. MEDICIÓN DEL CLIMA ÉTICO ORGANIZACIONAL

En la institución, se ha definido una herramienta de medición del clima laboral, basado en un cuestionario aplicado a todo el personal, el cual permite verificar la concepción de los diferentes actores en el clima que posee.

Este cuestionario se basa en el criterio ético del personal, es decir que indica los principios de comportamiento para la toma de decisiones en la organización.

Por medio de este cuestionario, busca definirse si el 100% del personal percibe el mismo clima ético o si se generan diferencias entre áreas o círculos específicos.

Basados en la ponderación de resultados obtenidos de las encuestas se determinara si la institución cuenta con un Clima Ético Dominante coherente con lo definido.

La medición del Clima Ético se plantea de forma anual a todas las áreas de la institución, recopilando, tabulando y analizando la información por área hasta incorporar toda la institución y obtener los resultados que permita vislumbrar el estado actual del clima ético.

## 7. RESPONSABILIDAD SOCIAL

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, está convencida de que para poder lograr los objetivos que se ha trazado, debe contar con una política de responsabilidad social que permita la transparencia y el mejoramiento de todas las acciones que emprende, por eso los principios de responsabilidad social que ha definido e implementado se relacionan a continuación:

- Condiciones laborales: Se respetara bajo la normatividad vigente, las condiciones laborales de los empleados, manteniendo remuneración de las actividades desarrolladas, reconocimiento de los periodos de descanso y libertad de asociación; asegurando principios de igualdad y no discriminación por raza, religión o credo político, propendiendo por el cumplimiento de los derechos humanos.
- Medio Ambiente: **EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS - UNIOPTICALTDA.** propende por la conservación del medio ambiente, cumpliendo con la normatividad vigente para las empresas prestadoras de servicios de salud.

## 8. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Todo el personal que conforma la institución se compromete a dar cumplimiento a las normas, códigos y políticas establecidas; dentro de este código, en especial aquellas que permiten desarrollar los principios éticos de la institución, las cuales se describen a continuación:

- Dignidad Humana: Cada una de las personas que conforman la institución, debe regirse por la política de respeto por la dignidad humana, garantizando que toda acción que se ejecute sea siempre basada en el respeto que corresponde a cada individuo por su dignidad y valor como persona, desarrollando el trato apropiado, equitativo, ecuánime e imparcial con todas las personas que lo rodean.
- Independencia: Cada uno de los colaboradores puede y debe decidir por sí mismo en todas las materias que le afecten de una u otra manera, con conocimiento de causa y sin



coacción de ninguna clase, respetando la autonomía e independencia de los demás individuos dentro de los principios éticos organizacionales.

## 9. CONTROL

### 9.1. Controles Externos

#### 9.1.1. Superintendencia Nacional de Salud

Se debe cumplir con los requisitos de la Superintendencia Nacional de Salud (Señaladas por la ley), donde se incluye los indicadores de la Circular 30 de 2006 y los Indicadores de Sostenibilidad Financiera de la Institución, así como toda norma que la complemente, adicione o modifique.

Adicionalmente, de forma semestral y anual, se deben rendir informes con información financiera exigida de forma puntual en cada periodo.

#### 9.1.2. Instituto Departamental de Salud

Se debe cumplir a cabalidad con las normas establecidas para la habilitación de servicios de salud, lo cual es verificado por el Instituto Departamental de Salud.

### 9.2. Control interno

#### 9.2.1. Control a Directivos

El Gerente que a su vez es el representante legal de la Institución, se encarga de rendir informe periódico (Informe sobre los estados de los negocios sociales) a la Junta de Socios.

Adicionalmente se define que de forma anual (31 de Diciembre de cada año), se cortaran las cuentas para hacer el inventario y el balance general correspondiente, así como el estado de pérdidas y ganancias (Estado de resultados). El balance, el inventario, los libros y las demás piezas justificativas de los informes deberán presentarse para la reunión de la junta, con el fin de que puedan ser examinados por los socios.

##### 9.2.1.1. GERENTE

- Elección

**EL CENTRO DE OFTALMOLOGÍA FLÓREZ LEMUS – UNIOPTICA LTDA.**, tendrá un gerente quien será el representante legal y tendrá a su cargo la administración y gestión de los negocios sociales con sujeción a la ley, a estos estatutos y a los reglamentos y resoluciones de la Junta de Socios, el cual será designado por la Junta. El periodo será indefinido.

El nombramiento del representante legal deberá inscribirse en el registro mercantil, el cual se hará en la Cámara de Comercio, con base en copia autentica donde consten las designaciones. Hecha la inscripción, el nombrado conservará el carácter de tale mientras no sea registrado nuevo nombramiento. El gerente no podrá entrar a ejercer las funciones de su cargo mientras el registro no se haya verificado.

- Remuneración

La remuneración del Gerente de la Institución, es definida por la Junta de socios.



### ● Funciones y Responsabilidades

El Gerente ejercerá las funciones propias de su cargo y en especial las siguientes:

1. Representar a la sociedad judicial y extrajudicialmente, ante los asociados, ante terceros y ante toda clase de autoridades judiciales o administrativas.
2. Ejecutar los acuerdos y resoluciones de la Junta de socios.
3. Realizar y celebrar los actos o contratos que tiendan a llenar los fines de la sociedad.
4. Presentar los informes y documentos de que trata el Artículo cuatrocientos cuarenta y seis (446) del Código de Comercio.
5. Nombrar y remover los empleados de la sociedad.
6. Delegar determinadas funciones propias de su cargo y dentro de los límites señalados en los estatutos.
7. Convocar a la Junta de Socios.
8. Cuidar de la recaudación e inversión de los fondos de la empresa.
9. Velar porque todos los empleados de la organización cumplan estrictamente sus deberes.
10. Ejercer las demás funciones que le delegue la Asamblea General.

### 10. DERECHOS DE LOS SOCIOS

1. El de participar en las deliberaciones de la Junta de Socios y votar en ella.
2. El de percibir una parte proporcional de los beneficios sociales establecidos por los balances de fin de ejercicio.
3. El de negociar libremente las acciones con sujeción a la ley y a éstos estatutos.
4. El de inspeccionar libremente los libros y papeles sociales, dentro de los quince (15) días hábiles anteriores a las reuniones de la Junta de Socios en que se examinen los balances de fin de ejercicio.
5. El de recibir, en caso de liquidación de la compañía, una parte proporcional de los activos sociales, una vez pagado el pasivo externo de la sociedad.

### 11. CONVOCATORIA DE LA JUNTA POR PARTE DE LOS SOCIOS

Las reuniones de la Junta de Socios podrán ser ordinarias o extraordinarias, las primeras se realizarán de acuerdo como lo establece la ley, en el domicilio social, el día, hora y lugar que determine la Junta.

Las extraordinarias se llevarán a cabo cuando las necesidades imprevistas o urgentes de la compañía lo exijan. No obstante, podrá reunirse sin previa citación y en cualquier sitio.

#### 11.1. Reuniones ordinarias

Las reuniones ordinarias tendrán por objeto examinar la situación de la institución, designar administradores y demás funciones de su elección, determinar las directrices económicas de la compañía, considerar las cuentas y balances del último ejercicio, resolver la distribución de utilidades y, en general, acordar todas las providencias tendientes a asegurar el cumplimiento del objeto social.

#### 11.2. Reuniones extraordinarias

La Junta de Socios podrá ser convocada a sesiones extraordinarias únicamente para tomar decisiones relacionadas con los temas previstos en el orden del día incluido en la convocatoria. No



obstante con el voto favorable del setenta por ciento (70%) de las acciones representadas, la Junta podrá ocuparse de otros temas una vez agotado el orden del día.

### 11.3. Funciones y responsabilidades.

Son funciones de la Junta:

1. Dar su propio reglamento y hacer los reglamentos internos de la sociedad.
2. Cooperar con el gerente en la administración y dirección de los negocios sociales.
3. Disponer cuando lo considere oportuno, la formación de comités consultivos o técnicos, integrados por el número de miembros que determine, para que asesoren al gerente en determinados asuntos.
4. Proponer a la asamblea general de accionistas las reformas que juzgue conveniente introducir a los estatutos.
5. Asesorar al gerente en relación con las acciones judiciales que deben indicarse o proseguirse.
6. Convocar a la junta de Socios o sesiones extraordinarias, siempre que lo crea conveniente y cuando lo solicite un número de accionistas que represente la cuarta parte de las acciones suscritas.
7. Dar su voto consultivo cuando la junta lo solicite o cuando lo determinan los estatutos.
8. Examinar cuando lo tenga a bien, directamente o por medio de una comisión los libros, cuentas, documentos y caja de la sociedad.
9. Aprobar la adquisición de otra empresa o proponer a la asamblea su incorporación y fusión a otra sociedad.
10. Establecer sucursales o agencias dentro o fuera del país.
11. Reglamentar la colocación de acciones ordinarias que la sociedad tenga a reserva.
12. Interpretar las disposiciones de los estatutos que dieren lugar a dudas y fijar su sentido mientras se reúne la próxima Junta para someterle la cuestión a su estudio.
13. Crear los cargos que sean necesarios para la buena marcha de la empresa y fijar sus respectivas asignaciones.
14. Cuidar del estricto cumplimiento de todas las disposiciones consignadas en estos estatutos y de las que se dicten para el buen funcionamiento de la Empresa.

### 12. INDICADORES RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ETICA.

El establecimiento de procesos e instancias que sistemáticamente y sistémicamente permitan, a través de indicadores, el control de gestión de la política del buen gobierno plasmada en el Código.

| No | Nombre del Indicador                       | Que controla   | Unidad de Medida | Frecuencia de análisis | Fórmula   | Responsable | Quien analiza | Fuentes                           | Meta |
|----|--|--|------------------|------------------------|---|-------------|---------------|-----------------------------------|------|
| 1  | Cumplimiento Cronograma de Comité Ética    | Análisis de los casos que presenten alguna incidencia ética para institución | Porcentaje       | Trimestral             | $(\text{No de Comités Ejecutados} / \text{No de Comités Programados}) \times 100$   | Optómetra   | Auditoria     | Actas de Comité.                  | 100% |
| 2  | Rotación de Personal                       | Tasas de Rotación del Recurso Humano   | Porcentaje       | Anual                  | $\frac{(((\text{Entradas} + \text{Salidas}) / 2) / ((\text{Efectivos iniciales} + \text{Efectivos finales}) / 2))}{2} \times 100$ | Gerente     | Gerencia      | Indicador de Rotación de Personal | 8%   |
| 3  | Cumplimiento de Cronograma de Capacitación | El desarrollo y participación del personal en la organización                | Porcentaje       | Semestral              | $(\text{Número de capacitaciones ejecutadas} / \text{total de capacitaciones programadas}) \times 100$                            | Gerente     | Gerencia      | Registros de Capacitaciones       | 100% |



Fecha: Octubre 2017

Revisado por: Gerente

Versión: 01

Aprobado por: Socios

|   |                   |  |            |           |  |         |          |                   |    |
|---|-------------------|--|------------|-----------|--|---------|----------|-------------------|----|
|   |                   |  |            |           | 100  |         |          |                   |    |
| 4 | Quejas y reclamos | Usuarios que presentaron quejas o reclamos relacionados con la ética | Porcentaje | Semestral | (No. de quejas y reclamos relacionados con aspectos éticos/No. de quejas y reclamos presentados en el periodo) X 100 | Gerente | Gerencia | Quejas y reclamos | 0% |

**El presente código de Ética y Buen Gobierno, fue diseñado, elaborado y consolidado por:**

**Comité de Calidad**

**Consuelo Echeverría de Flórez**  
**Gerente**

**María Alejandra Flórez Echeverría**  
**Asesora Jurídica**