



CÓDIGO DE ÉTICA

Vita Support_{S.A.S}

PL-DO-05 V2

Fecha de Aprobación: 06-10-23

Fecha de Efectividad: 20-10-23



TABLA DE CONTENIDO

1. Carta de la Alta Dirección	2
2. Alcance	3
3. Cultura Empresarial	4
3.1 Valores	4
3.2 Misión	6
3.3 Visión.....	6
3.4 Principios.....	7
4. Nuestros Servicios	8
5. Cómo Operamos.....	9
5.1 Integridad Operacional	9
5.2 Integridad Comercial.....	10
5.3 Conflicto de Intereses	10
5.4 Protección y Manejo de la Información.....	11
5.5 Activos de la empresa	12
6. Relaciones Internas	13
6.1 Igualdad de Oportunidades y Diversidad.....	13
6.2 Entorno de Trabajo	13
6.3 Seguridad y Salud en el Trabajo	14
7. Relaciones con Terceros.....	15
7.1 Clientes.....	15
7.2 Pacientes	15
7.3 Sistema de Salud y sus Actores.....	17
7.4 Proveedores	17
7.5 Gobierno, Política y Cumplimiento de la ley.....	18
7.6 Comunidad y Medio Ambiente	18
8. Inquietudes, y Reporte de Incumplimientos al Código de Ética	19

1. CARTA DE LA ALTA DIRECCIÓN

Desde la alta dirección, estamos comprometidos diariamente en hacer una realidad el código de ética en nuestra organización. Este documento es importante para la administración y la operatividad de VITA SUPPORT SAS, pues nos ayuda a cumplir la misión y la visión empresarial de manera segura y con valores definidos.

Debemos tener en cuenta que, la ética y las buenas prácticas son temas que influyen el comportamiento de todos los colaboradores y las personas que contribuimos al cumplimiento del objetivo de VITA SUPPORT SAS a nivel nacional. Por tanto, quisiera en primer lugar, invitarlos a que usemos este documento como inspiración para tomar decisiones, y como guía en las acciones diarias en nuestras relaciones con clientes, pacientes y los diferentes usuarios con los que compartimos. En segundo lugar, los insto a comprometerse e interiorizar la importancia de que toda la organización aplique los preceptos establecidos en este documento, con el fin de garantizar la continuidad del negocio y el respeto a las normas y leyes vigentes.

Atenta a servirles,



Xiomary Bermudez.

Representante Legal de VITA SUPPORT SAS.

2. ALCANCE

- a) Este código hace parte de nuestros documentos estratégicos.
- b) Aplica para todos los accionistas, miembros de la alta dirección, empleados, contratistas, consultores, proveedores, trabajadores internos de terceros, y demás personas naturales o jurídicas vinculadas con VITA SUPPORT SAS.
- c) Todos los mencionados anteriormente somos responsables de conocer, aplicar, difundir y cumplir este código.
- d) Este documento no pretende ser exhaustivo, por lo tanto, si hay una situación que no podamos resolver, o en caso de duda después de aplicar el código, se resolverá en armonía y en conjunto con los documentos estratégicos de VITA SUPPORT SAS y demás reglamentos adoptados por la empresa.
- e) Este código de ética hace parte de las obligaciones reglamentarias mencionadas en el Reglamento Interno de Trabajo.

3. CULTURA EMPRESARIAL

Las bases y pilares que sostienen cada una de las actividades que realizamos en VITA SUPPORT SAS, son los valores, la misión, visión y los principios. Estos definen nuestra cultura.

3.1 VALORES

En VITA SUPPORT SAS, damos importancia y buscamos las siguientes características en los colaboradores, y todos aquellos que tengan relación con nuestra empresa:



Entendemos estos valores así:

A) VOCACIÓN DEL SERVICIO:

Pasión por ejercer nuestra actividad profesional, generando servicio con dedicación y amor, con el fin de mantener una empatía con los demás.

B) FLEXIBILIDAD:

Es la capacidad de adaptación o respuesta, conseguida a partir de la actitud, que poseemos (tanto la organización, como sus colaboradores) ante cambios actuales previstos o imprevistos.

C) COMPROMISO:

Reflejada en nuestra dedicación intelectual, actitud y disposición y con ello nuestra contribución personal al éxito empresarial.

D) USO RAZONABLE DE LOS RECURSOS:

Empleo de los distintos recursos materiales como lo son los tecnológicos, dinero e inmateriales (como lo es el uso eficiente del tiempo), con el fin de minimizar el gasto

E) RESPETO:

Tratamos a todas las personas por igual, valoramos su trabajo y corregimos los errores.

F) TRABAJO EN EQUIPO:

Cuando nos unimos más de dos personas organizadas, en más de una forma determinada, y cooperamos para lograr un fin común en la ejecución de un proyecto.

G) HONESTIDAD:

Cumplimiento de nuestro deber de acuerdo con la integridad moral, siendo transparentes en lo que se refiere a nuestro trabajo, manteniendo siempre la verdad en nuestras acciones.



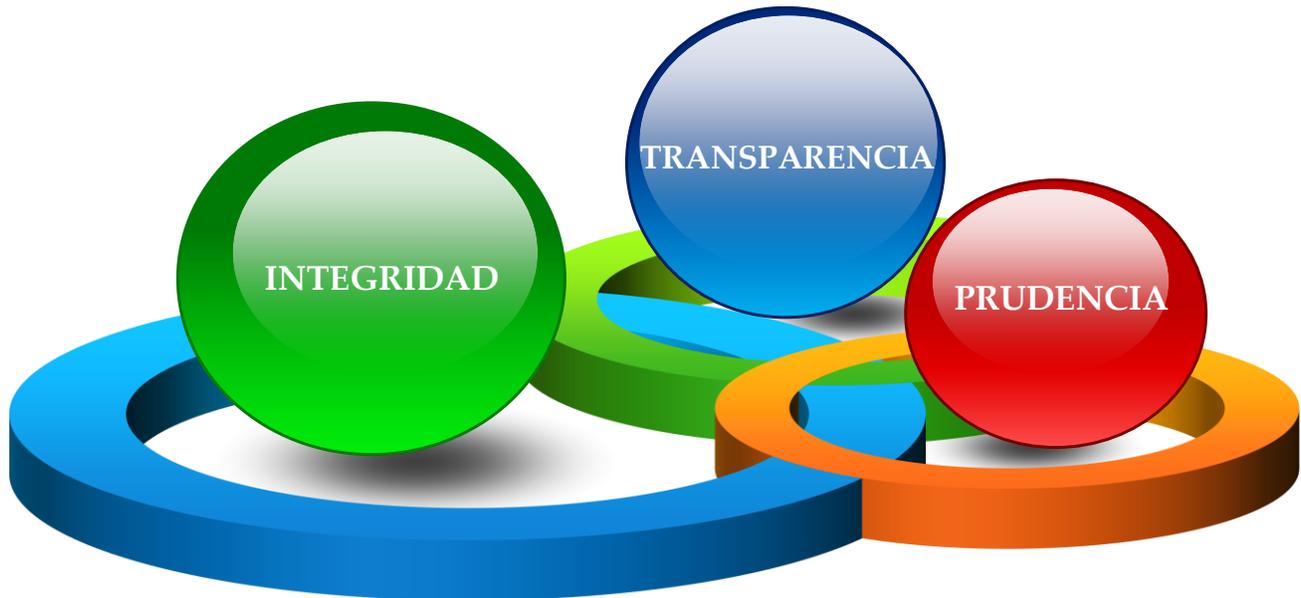
3.2 MISIÓN

Asegurar el goce efectivo de la salud, en los usuarios que impactamos, para los diferentes servicios en cada una de las etapas de atención, logrando la adherencia, con procesos de calidad, tecnología de punta y servicios a la medida, con compromiso, humanidad y respeto.

3.3 VISIÓN

Para el 2025, seremos la empresa de mayor reconocimiento en el mercado por la calidad en los procesos certificados, gestionados con alta tecnología, que permitirá incursionar en mercados internacionales, convirtiéndonos en el aliado estratégico ideal para nuestros clientes.

3.4 PRINCIPIOS



Estos principios los entendemos así:

- a) Integridad, entendida como la manifestación de la ética en las actuaciones y las relaciones con los grupos de interés de nuestra compañía (clientes, colaboradores, accionistas, proveedores, pacientes, y sociedad en general).
- b) Transparencia que propende por entregar acceso a la información clara y veraz dentro de los límites de la legalidad.
- c) Prudencia que se manifiesta en la precaución respecto de la asunción del riesgo.

4. NUESTROS SERVICIOS

En VITA SUPPORT SAS nuestros servicios son de la más alta calidad, por eso nos comprometemos a:

- a) Cumplir los requisitos organizacionales, legislativos y normativos nacionales, e internacionales (aplicables) para garantizarle a nuestros clientes y pacientes la conformidad de todos nuestros servicios.
- b) Entregar el mejor servicio dentro de los más altos principios éticos, gestionando los riesgos a los cuales se ve expuesta la Compañía, para garantizar a nuestros clientes y pacientes transparencia, y confianza.

5. CÓMO OPERAMOS

En VITA SUPPORT SAS desarrollamos nuestras labores con integridad y, por tanto, nos adherimos a los siguientes lineamientos:

5.1 INTEGRIDAD OPERACIONAL

Los colaboradores de VITA SUPPORT SAS:

- a) Actuamos de acuerdo con los valores de la compañía: Vocación de Servicio, Flexibilidad, Compromiso, Uso razonable de los recursos, Respeto, Honestidad y Trabajo en Equipo,
- b) Somos consistentes en el cumplimiento de nuestras obligaciones laborales.
- c) Cumplimos los lineamientos constitucionales, legales, y actuamos de forma correcta, de buena fe, y diligentemente para que en todos los casos se proteja el relacionamiento de la Compañía con sus grupos de interés.
- d) Realizamos nuestro trabajo usando lo mejor de nuestras capacidades, obrando con integridad y eficiencia.
- e) Respetamos a nuestros clientes propendiendo por el establecimiento de relaciones duraderas.
- f) Nos esmeramos por conocer y cumplir las políticas internas de la empresa (ej. Política de calidad, de seguridad de la información, gestión de riesgos), y buscamos nuevas maneras de mejorar los procedimientos para garantizar el cumplimiento de nuestra promesa de valor.
- g) Pretendemos que nuestro comportamiento en la vida personal nos permita desarrollar las actividades laborales con credibilidad, sin comprometer la reputación de VITA SUPPORT SAS, ni comprometer el bienestar económico de la misma.

5.2 INTEGRIDAD COMERCIAL

En VITA SUPPORT SAS hacemos negocios de la manera correcta, legal e íntegra, por tanto, nos comprometemos a:

- a) No llevar a cabo negocios con personas, grupos o entidades, que figuren en listas restrictivas, vinculantes nacionales y/o internacionales.
- b) Otorgar o recibir regalos solamente de acuerdo con los lineamientos internos de la empresa al respecto, que podemos consultar en la política de Anticorrupción y Antisoborno de VITA SUPPORT SAS.
- c) No realizar ningún tipo de acto corrupto para obtener un negocio comercial.
- d) Operar de manera consecuente con nuestros principios y valores corporativos de cara a que nuestra participación en el mercado se fortalezca, respetando a nuestros competidores y apoyando el ejercicio de la sana competencia.
- e) Registrar de manera precisa, real, completa y oportuna la información contable y financiera, siguiendo la normatividad vigente.

5.3 CONFLICTO DE INTERESES

Consideramos conflicto de interés aquellas situaciones cuando, en razón de nuestras funciones, nos vemos expuestos a situaciones donde tenemos que escoger entre el interés de VITA SUPPORT SAS y el personal, o el de un tercero, de forma tal que, se pueda obtener provecho para nosotros o para el tercero debido a las decisiones que tomemos directamente o como integrantes de una instancia colectiva. Por este motivo:

- a) Evitamos cualquier situación de conflicto de interés, y de no ser posible, avisamos a nuestro jefe inmediato acerca de esta.
- b) Si hay personas con las que tengamos relaciones familiares, que trabajen en la empresa, no permitimos que esta condición genere un conflicto con los intereses de VITA SUPPORT SAS o algún beneficio personal o para un

tercero. Esto aplica también para las relaciones con proveedores, clientes, o pacientes.

- c) Nos abstenemos de realizar cualquier actividad que pueda generar o parezca generar la obtención o el otorgamiento de favores personales, o que pretendan dar apariencia de legalidad a recursos provenientes de actividades ilegales, como el lavado de activos o sus delitos fuente o que dichos recursos pretendan financiar actividades o actos terroristas.
- d) No abusamos de nuestra relación laboral o comercial con VITA SUPPORT SAS para obtener beneficios, para nosotros o para terceros, relacionados con los servicios que presta la Compañía, ni para obtener beneficios personales de empleados, proveedores, contratistas, pacientes o clientes.

5.4 PROTECCIÓN Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Consideramos la información como un activo de suma importancia, por tanto, nos adherimos a las leyes aplicables a la protección y manejo de la información, y entendemos nuestra responsabilidad al respecto.

En VITA SUPPORT SAS consideramos como información privilegiada, toda aquella a la que tengamos acceso (ya sea de clientes, pacientes y/o de la empresa) por motivo de nuestras funciones y relaciones con VITA SUPPORT SAS.

Razones por las cuales:

- a) Protegemos y vigilamos la información a la que tenemos acceso por motivos de nuestras funciones, por tanto, estamos atentos para prevenir su divulgación no autorizada, uso indebido, robo, fraude, acceso indebido, o alteración no permitida.
- b) No compartimos la información confidencial (ej. Información de Clientes, Pacientes, Proveedores, Información contable y de nómina, información del plan estratégico, propuestas comerciales, etc.) o privilegiada, con la competencia, los clientes, los pacientes, o cualquier persona fuera de la empresa.

- c) No compartimos la información confidencial o privilegiada, con personas no autorizadas, que trabajen dentro de la empresa.
- d) Respetamos los derechos de propiedad intelectual de las personas naturales o jurídicas con las cuales VITA SUPPORT SAS tiene relación comercial.
- e) Nos hacemos responsables individualmente por comentarios, opiniones o contenido que publicamos o compartimos con familiares, amigos o el público en general, relacionada con actividades que llevamos a cabo en la empresa, que vayan en detrimento de la reputación de la misma o de quienes formamos parte de ella.

5.5 ACTIVOS DE LA EMPRESA

Somos responsables de cuidar los activos que la empresa pone a nuestra disposición para realizar nuestras labores, algunos ejemplos de activos son: propiedad física (tales como, oficinas, equipos de computador), propiedad intelectual, conocimiento de la operación (o Know-How), reputación de VITA SUPPORT SAS, etc. razón por la cual:

- a) Somos responsables de cuidar y proteger la reputación de la empresa.
- b) Usamos los activos de VITA SUPPORT SAS de forma eficiente, adecuada, y solamente con el fin de contribuir al logro de los objetivos de la empresa.
- c) Propendemos por la preservación y seguridad de los activos de la empresa.

6. RELACIONES INTERNAS

En VITA SUPPORT SAS promovemos un ambiente laboral donde se respetan los derechos humanos, se promueve la igualdad de oportunidades, y la seguridad de los empleados.

6.1 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y DIVERSIDAD

Nos sentimos orgullosos de la amplia variedad de aptitudes, habilidades, formación, experiencias y perspectivas que presenta cada uno de los colaboradores de nuestra organización; por esta razón, promovemos un ambiente laboral enmarcado en el respeto, la cordialidad y el trabajo en equipo. Esto implica que:

- a) Rechazamos toda discriminación, acoso, intimidación y práctica injusta en nuestras relaciones interpersonales.
- b) Empleamos, contratamos, formamos y promovemos el crecimiento laboral de acuerdo con las necesidades y objetivos empresariales, habilidades, experiencia y rendimiento laboral sin tener en cuenta raza, color de piel, genero, orientación sexual, edad, religión, credo, u origen.
- c) Apoyamos la inclusión laboral de todos los grupos minoritarios (entre estos también se incluyen mujeres cabeza de familia, y comunidad LGBTQ).

6.2 ENTORNO DE TRABAJO

La Alta dirección, empleados y contratistas nos esforzamos por promover un ambiente de trabajo donde:

- a) Nos comprometemos con los valores de la empresa y lo demostramos liderando con el ejemplo.
- b) Nos comprometemos con las responsabilidades adquiridas en este código, y promovemos el comportamiento ético.

- c) Rechazamos todo acto o comportamiento de acoso sexual.
- d) Promovemos el trabajo sano y seguro, el trabajo en equipo, y el cuidado del medio ambiente.

6.3 SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Nos cuidamos los unos a los otros, y la empresa cuida de nosotros, por eso:

- a) Informamos a nuestro jefe directo acerca de cualquier accidente o incidente laboral (por pequeño que sea) de manera inmediata.
- b) Estamos atentos a nuestro entorno de trabajo ya sea en oficina o en campo, e informamos de cualquier situación o fuente de riesgo que ponga en peligro nuestra integridad física, emocional, psicosocial, etc.
- c) Tomamos las medidas de seguridad necesarias para cuidar a todos los que trabajamos en la empresa y a los que nos visitan.
- d) Atendemos a las recomendaciones, directrices, capacitaciones de la empresa en los temas de salud y seguridad en el trabajo.

7. RELACIONES CON TERCEROS

En VITA SUPPORT SAS hacemos negocios responsablemente, entendemos que somos parte de un entorno empresarial y social, así que cuidamos nuestra relación con Clientes, Pacientes, Entidades y Profesionales de la Salud, Proveedores, Gobierno, Comunidad y Medio Ambiente.

7.1 CLIENTES

- a) Respetamos a nuestros clientes, y les ofrecemos nuestros servicios con la mejor calidad, eficiencia y oportunidad.
- b) Esperamos de nuestros clientes el cumplimiento de las leyes nacionales y/o internacionales aplicables a sus negocios, al igual que el alineamiento con este código de ética y los de la industria en la cual operan.
- c) Esperamos que cumplan las condiciones comerciales pactadas con ellos.

7.2 PACIENTES

Nuestra razón de ser, nuestro público objetivo, son los pacientes, por eso:¹

- a) Nuestros programas de soporte a paciente se ofrecen exclusivamente a pacientes debidamente diagnosticados y formulados por el profesional de la salud tratante.
- b) Nuestros programas de soporte a pacientes no serán usados para la promoción de los productos farmacéuticos.
- c) La vinculación y permanencia de los pacientes en nuestro programa de soporte a pacientes surge de su interés y libre consentimiento. Así que, todo paciente que ingresa a nuestro programa de apoyo debe suministrar previamente su consentimiento informado sobre su participación en el mismo.
- d) Nuestros programas de soporte a pacientes no pueden ser usados para entregar medicamentos sin la previa existencia de una prescripción médica. Tampoco pueden ser usados para entregar regalos, ni para realizar cualquier forma de

¹ Los literales a) al f) hacen referencia al numeral 10.2.1 del Código de ética de la ANDI

transferencia de valor ilegítima (aplica la excepción que los programas de apoyo a pacientes pueden incluir la entrega de elementos de valor moderado que no superen un costo mensual del diez por ciento (10%) de un Salario Mínimo Mensual Legal Vigente (SMMLV), donde el artículo entregado esté directamente relacionado con las actividades implementadas en nuestros programas de apoyo).

- e) La información que entregamos a los pacientes o cuidadores inscritos en nuestros programas de apoyo a pacientes, no puede inducir la promoción del medicamento o la auto formulación de este por parte del paciente.
- f) Protegemos la información personal suministrada por el paciente, así que cumplimos con los principios, derechos, garantías y procedimientos sobre privacidad y tratamiento de datos personales contemplados en la ley. Y no usamos sus datos para hacer promoción de medicamentos, ni los compartimos con el área de mercadeo y/o ventas de nuestros clientes.

En nuestra interacción con los pacientes, en nuestro tiempo laboral y mientras actuamos en nombre de y en representación de VITA SUPPORT SAS:

- g) No recibimos ni damos dinero. A menos que esta actividad sea normal dentro del programa de soporte a pacientes, y haya sido autorizada y conocida por el jefe inmediato.
- h) No sobrepasamos el límite de nuestras funciones laborales, ya sea por petición del paciente o por voluntad propia.
- i) Debido al contacto cercano con los pacientes, no damos pauta para malinterpretación de nuestras acciones de ayuda al paciente. Por tanto, el contacto físico, la comunicación (vía telefónica, redes sociales o personalmente), y la estadía en casa del paciente, entre otras, las limitamos a las funciones propias del cargo.
- j) En caso de recibir propuestas inapropiadas, es decir, comentarios, insinuaciones o solicitudes de parte del paciente, que no están relacionadas con las funciones que realizamos dentro del programa de soporte a pacientes, declinamos respetuosamente, e informamos a la mayor brevedad a nuestro jefe inmediato para recibir instrucciones al respecto. Los jefes inmediatos, reportamos estos casos en la línea de denuncias.

- k) No recibimos remuneraciones, regalos, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie de parte de cualquier persona jurídica o natural (pacientes, cuidadores) cuyo monto sea mayor a un salario mínimo mensual vigente.

7.3 SISTEMA DE SALUD Y SUS ACTORES.

En VITA SUPPORT SAS tenemos constante relacionamiento con los actores del sistema de salud, razón por la cual²:

- a) Nuestros programas no gestionan, realizan o financian acciones legales, que busquen forzar el acceso de los pacientes a los medicamentos.
- b) Nuestros programas no intervienen en la relación médico-paciente, por tanto, las decisiones clínicas (selección de los medicamentos, el desarrollo de la gestión de los planes de tratamiento) vinculadas con el tratamiento del paciente, son responsabilidad de los médicos tratantes, quienes actúan en todo momento con total independencia profesional.
- c) Hacemos uso eficiente de los recursos del sistema de salud, de tal manera que evitamos las gestiones innecesarias para el mismo.

7.4 PROVEEDORES

- a) En los procesos de selección y evaluación de proveedores, actuamos con objetividad, y transparencia, consideramos criterios tales como calidad, costo-beneficio, y necesidades de la Compañía, entre otros.
- b) Esperamos que nuestros proveedores (personas jurídicas) proporcionen un tratamiento justo a sus colaboradores, con dignidad y respeto, además de cumplir con toda la normatividad legal laboral.
- c) Esperamos que nuestros proveedores estén de acuerdo y se alineen con nuestros valores y lineamientos de este código de Ética.
- d) Mantendremos la confidencialidad de las relaciones con los proveedores en materia de precio, términos o condiciones de dichas relaciones.
- e) No toleramos ningún tipo de dádiva o soborno de parte de los proveedores que pueda influenciar su selección o evaluación.

² Los literales a) y b) hacen referencia al numeral 10.2.1 del Código de ética de la ANDI

- f) No buscamos ni incentivamos obtener beneficios personales de parte de los proveedores de VITA SUPPORT SAS.

7.5 GOBIERNO, POLÍTICA Y CUMPLIMIENTO DE LA LEY

- a) Colaboramos en todo momento, respetuosamente, con las autoridades gubernamentales.
- b) Aplicamos procedimientos y políticas claras que propenden por la prevención de delitos asociados con las actividades enmarcadas en el objeto social de nuestra Compañía.
- c) Los empleados o contratistas de VITA SUPPORT SAS que participamos activamente en política pública, reconocemos que lo hacemos a nombre propio, con nuestros recursos y no involucramos a VITA SUPPORT SAS ni a nuestros colegas en estas actividades.

7.6 COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE

En VITA SUPPORT SAS nos comprometemos a manejar de forma respetuosa y socialmente responsable las relaciones con nuestra comunidad, así mismo consideramos una prioridad el fortalecimiento de nuestros lazos con la sociedad, por lo anterior, con nuestras actividades misionales buscamos aportar en la construcción de una sociedad próspera que pueda estar a la vanguardia del crecimiento global, así las cosas:

- a) Comprendemos que, en nuestra operación diaria, impactamos el medio ambiente, y queremos reducir nuestra huella ambiental. En pro de esto, consideramos importante la gestión de residuos, clasificándolos y disponiéndolos de manera apropiada.
- b) Somos conscientes de utilizar únicamente los recursos necesarios para el desarrollo de nuestras funciones, e incentivamos el uso de la tecnología para evitar o reducir el consumo de materiales.

8. INQUIETUDES, Y REPORTE DE INCUMPLIMIENTOS AL CÓDIGO DE ÉTICA

En VITA SUPPORT SAS consideramos muy importante que nuestros colaboradores, clientes, proveedores, y todo actor con el que VITA SUPPORT SAS interactúe comercial o laboralmente, respete los valores de la empresa, el presente código de ética, y cuestione todo comportamiento antiético, por tanto:

- a) Disponemos de una herramienta para la atención de dudas e inquietudes respecto a este código, el correo asignado es transparencia@vitasupport.com.co
- b) Para reportar actividades no éticas de colaboradores, proveedores, clientes, contratistas, etc. Enviamos un correo electrónico a transparencia@vitasupport.com.co, informando el caso. Toda denuncia recibida al correo antes mencionado se trata bajo el principio de confidencialidad de la información.
- c) Si queremos conocer a mayor detalle la manera en que se presentan y gestionan los reportes de casos no éticos (incluidos los de corrupción), consultamos la Política de Anticorrupción y Antisoborno de VITA SUPPORT SAS.
- d) Entendemos que las violaciones a este código tienen consecuencias que dependen de la gravedad de las faltas cometidas, sancionadas de acuerdo con el Reglamento Interno de Trabajo, o demás documentos contractuales aplicables.
- e) Comprendemos que, si llegamos a tener conocimiento de una acción o situación que viola los lineamientos de este código, debemos reportarlo, de lo contrario nos estamos volviendo cómplices del hecho.