



# CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO



**Certificado No. SC 3941-1**

"Diseño y desarrollo de programas y servicios para actualización académica, investigación y atención integral aplicadas al VIH/SIDA: -Servicios de Actualización Académica de alto nivel en VIH/SIDA y enfermedades concomitantes. -Proyectos y líneas de Investigación en ciencias sociales y biomédicas, en el campo del VIH/SIDA. - Prestación de servicios ambulatorios de salud para el tratamiento integral especializado del VIH/SIDA, en: Medicina interna, infectología y servicio farmacéutico de mediana complejidad; psicología, medicina general y nutrición y dietética, de baja complejidad; asesoría médica internacional, asesoría integral (trabajo social, psicología, enfermería y química farmacéutica), grupos de apoyo y toma de muestras de laboratorio clínico general y especializado para el diagnóstico y seguimiento de la infección por el VIH/SIDA".

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Emisión: Junio 2024
			Página: 2 de 44

## CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN .....	3
1.1.	Marco Legal .....	3
1.2.	Definiciones .....	4
2.	ANTECEDENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CÓDIGOS .....	5
3.	RESEÑA HISTÓRICA .....	6
4.	IMAGEN ORGANIZACIONAL .....	7
4.1.	Símbolos Institucionales .....	7
4.2.	Logos representativos .....	7
4.3.	Eslogan .....	7
5.	PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN .....	8
5.1.	Misión .....	8
5.2.	Visión .....	8
6.	MAPA DE PROCESOS .....	8
6.1.	Política de Prestación del Servicio .....	9
6.2.	Objetivos del Sistema de Gestión de Calidad de la Corporación .....	9
7.	SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CORPORACIÓN E INTEGRALIDAD DE LAS ACCIONES .....	9
7.1.	CARACTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LA CORPORACIÓN .....	9
7.2.	“RUTA INTERNA” PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS .....	10
8.	PRINCIPIOS Y VALORES .....	11
9.	PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS VALORES DE LA CORPORACIÓN .....	11
9.1.	PRINCIPIOS OJO .....	11
9.2.	VALORES .....	12
10.	PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS .....	12
11.	DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS .....	13
11.1.	DERECHOS DE LOS USUARIOS: .....	13
11.2.	DEBERES DE LOS PACIENTES .....	13
12.	POLÍTICAS QUE OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA .....	14
13.	PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL .....	14
14.	NIVELES DE LA INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	16
15.	ACUERDOS DE GOBERNABILIDAD Y COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS .....	16
16.	COMPROMISOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA .....	18
17.	SARLAFT .....	21
17.1.	Definición .....	22
18.	POLÍTICA DE CALIDAD .....	22
19.	POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN CON SUS CLIENTES EXTERNOS .....	23
20.	ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS DEL NIVEL DIRECTIVO DE LA CORPORACIÓN .....	23
21.	SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL .....	25
22.	CONFLICTO DE INTERESES .....	26
23.	POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS .....	27
24.	TRATAMIENTO Y FINALIDAD .....	35
24.1.	Usuarios (pacientes) .....	35
24.2.	Proveedores .....	35
24.3.	Clientes (empresas) .....	36
24.4.	Colaboradores .....	37
25.	MECANISMOS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES .....	37
26.	ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS .....	39
27.	PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA .....	39
28.	VIGENCIA .....	42
29.	LÍNEA ÉTICA .....	42

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 3 de 44

## 1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética y Conducta del Buen Gobierno es el documento por medio del cual la Corporación de Lucha Contra el Sida, define los principios y valores que guían las decisiones y el trabajo diario de sus colaboradores.

El Código de Ética y Conducta Buen Gobierno, responde a unos contenidos normativos generales de la Constitución Política de Colombia, en lo relativo a los derechos fundamentales, derechos sociales, económicos, culturales, derechos colectivos y del ambiente y la obligación que tienen todas las personas naturales y jurídicas de reconocerlos y respetarlos; la Ley 23 de 1981, por ser la norma que regula la actuación del profesional de la medicina en Colombia y la que funge como el marco ético de las relaciones del médico con el paciente, con sus colegas, con las instituciones, con la sociedad y con el estado; la Ley 100 de 1993 y todas sus reformas orientadas a garantizar la humanización del servicio de salud, la cobertura de este a los sectores más desvalidos y desprotegidos de la población colombiana, y la calidad en la prestación de los servicios de salud; la Ley 1164 de 2007, en lo relativo al desarrollo del trabajador de la salud en el ámbito de las competencias, responsabilidades, derechos y deberes a la luz del principio de la autonomía profesional; la Resolución 13437 de 1991 que define el decálogo de los derechos de los usuarios; y todas aquellas que regulen lo relativo a las libertades de los pacientes, el ejercicio profesional, la reserva en la información, la garantía del respeto por la dignidad y la persona y el buen gobierno; y la ley Estatutaria 1581 de 2012 que determina las disposiciones generales para la protección de datos personales.

Por otra parte, el documento contempla en cada uno de sus apartes aspectos relacionados con los deberes y derechos de los usuarios, lo que implica la manifestación explícita de la CLSen su intención de velar por el respeto de estos principios, esperando así facilitar el cumplimiento del objetivo institucional de ofrecer una atención centrada en el usuario y su familia, con humanización, seguridad, enfoque de riesgo, ajustado a los mayores estándares de ética, efectividad y calidad en la prestación del servicio.

### 1.1. Marco Legal

La Corporación de Lucha Contra el Sida ha adoptado e implementado el sistema de gestión ética establecido por el sistema general de seguridad social en salud, el cual se asimila cotidianamente en la gestión del servicio de la organización, y al mismo tiempo brindando protección de los datos personales, asegurando el cumplimiento de todos los principios y disposiciones contenidas en la Ley 1581 de 2012, y tiene como referentes legales, además, las siguientes:

Ley 100 de 1993.  
Ley 1122 de 2007  
Ley 1164 de 2007  
Ley 1581 de 2012  
Circular 045 del 2007  
Circular 013 del 2016  
Circular 3 de 2018  
Circular 20211700000004-5 DE 2021

Resolución 13437 de 1991 Por la cual se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adoptan el decálogo de los derechos de los Pacientes:

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 4 de 44

Resolución 385 del 12 de marzo de 2020  
 Resolución 00380 de 10 de marzo 2020  
 Circular 005 de 2020  
 Resolución 407 de 2020  
 Decreto 780 de 2016  
 Decreto 538 del 12 de abril de 2020  
 Decreto 539 del 12 de abril de 2020  
 Decreto 580 de 2021

## 1.2. Definiciones

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética y Conducta del Buen Gobierno, se establecen las siguientes definiciones de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

**Administrar:** Dirigir, ordenar, disponer, organizar, en especial los bienes, desempeñar o ejercer un cargo.

**Código del buen gobierno:** también denominado código de gobierno corporativo se define como el documento que compila los compromisos éticos de la Alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

**Código de ética:** también denominado código 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 Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de su función.

**Ética:** Es la mejor forma de actuar con relación a un semejante.

**Gestionar:** Tramitar, conseguir, para lograr un objetivo.

**Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado, para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos.

El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular - integridad.

La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos con transparencia.

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

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 5 de 44

y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

Principios éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

Valores: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto 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.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

## 2. OBJETIVO

Definir el marco de los valores y principios institucionales, las conductas éticas deseables de los colaboradores de la Corporación de Lucha Contra el Sida y la participación de las partes interesadas en el ejercicio de sus funciones, relaciones laborales y la interacción con los grupos de interés, centrados en la atención del usuario y su familia.

## 3. ANTECEDENTES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LOS CÓDIGOS

La adopción de los códigos de ética y de buen gobierno por parte de la Corporación de Lucha Contra el Sida, tienen como base un proceso documentado del estudio y análisis interno resultante del sistema de quejas y reclamos, así como sus fundamentos estatutarios y sus objetivos misionales como entidad sin ánimo de lucro para el beneficio común.

Desde sus inicios la Corporación de Lucha Contra el Sida ha tenido un sistema para escuchar la voz del cliente y darles respuesta a sus inquietudes. A partir del año 2004, aprovechando la implementación del sistema de gestión de calidad en la institución, se estructuró de manera formal el procedimiento a través del cual, los clientes de forma escrita o verbal expresan sus necesidades y expectativas en el buzón de sugerencias, a las que se da oportuna respuesta por escrito y posteriormente son analizadas en el comité de calidad.

Este procedimiento se encuentra documentado en el PRC-GDC-004 Gestión de Quejas y Reclamos de la CLS.

El presente es un documento de base realizado con la participación del equipo administrativo de la Corporación de Lucha Contra el Sida que posteriormente será desplegado en jornadas de

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 6 de 44

sensibilización a todo el personal, cuando seguramente surgirán aportes para su validación y ajuste participativo.

Las enmiendas o actualizaciones que se realicen al Código de la Corporación de Lucha Contra el Sida serán informadas a la Superintendencia Nacional de Salud y a los usuarios, en un plazo no mayor a los diez (10) días hábiles siguientes a su ocurrencia, como lo exige el numeral 10 de la Circular instructiva 045.

El esquema de validación del clima ético que aplicará la Corporación de Lucha Contra el Sida a su interior se realizará a través de las evaluaciones de los comportamientos observables en la aplicación de los valores y principios éticos, destacando los derechos de los pacientes, la Beneficencia y la Honestidad como los derroteros de la gestión ética. Los resultados de esta evaluación serán el insumo para la toma de decisiones. Estas validaciones se harán con una periodicidad anual.

La instancia responsable del seguimiento al sistema de gestión ética es la Alta Dirección y Coordinaciones de Atención Integral, sin perjuicio de la responsabilidad que en todo caso recae sobre el Representante Legal de la organización.

La socialización de las normas, sus actualizaciones y las políticas institucionales se hacen formalmente a todos los trabajadores de la Corporación de Lucha Contra el Sida.

#### **4. RESEÑA HISTÓRICA**

Después de los primeros años de experiencia con el Programa de Prevención y Atención del VIH/Sida de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Cali que se implementó en el año 1988, se creó la CLS en 1992 en conjunto con las instituciones miembros fundadores, actualmente activas: Cruz Roja Colombiana, Profamilia, Hospital Universitario del Valle y la Secretaría de Salud Municipal de Cali. En 1994, a partir de la necesidad creciente de brindar tratamiento a las personas infectadas con el VIH/SIDA, se constituyó el primer Fondo de Medicamentos y Ayudas Diagnósticas Especiales para PVVIH del país y ya desde 1996 se comenzó a consolidar la Atención Integral Especializada Ambulatoria con o sin tratamiento antirretroviral (ARV) altamente efectivo en el ámbito del sur occidente colombiano. En la actualidad, los servicios para la Promoción y Prevención, Diagnóstico y Atención Integral Especializada Ambulatoria del VIH/SIDA, ITS(s) y otras patologías concomitantes, para usuarios del suroccidente del país, se dispensan desde nuestra sede institucional de la ciudad de Cali-Colombia, ubicada en la Carrera 56 No. 2-120.

La confiabilidad, eficacia, efectividad, seguridad, calidad, calidez y eficiencia se encuentran respaldadas, entre otros antecedentes, por:

- Participación en todo el proceso de diseño, implementación y puesta en marcha, desde 1988, del Programa de Prevención y Atención del VIH/SIDA de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Cali
- Ser pioneros, desde 1992, en la educación, investigación y atención integral en VIH/SIDA en Colombia, como parte de la misión de beneficio social y sin ánimo de lucro de la CLS.
- La certificación internacional ISO 9001 para su Sistema de Gestión de Calidad, desde Julio de 2006 y actualmente vigente hasta 2024.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 7 de 44

- Trayectoria en servicios integrales para la prevención, diagnóstico y tratamiento del VIH/SIDA, así como en Actualización Académica e Investigación de alto nivel sobre el mismo tema, mediante convenios y/o contratos con múltiples instituciones del Sistema General de Seguridad Social en el país (SGSSS) de Colombia y el ámbito educativo nacional e internacional.
- Planificación y puesta en marcha de los primeros modelos colombianos de Atención Integral Especializada en VIH/SIDA desde 1996, los cuales permiten predecir y controlar los requerimientos de atención para las partes interesadas.

Como consecuencia de una filosofía de mejoramiento continuo orientada al cliente, en Julio 7 de 2006 la Corporación de Lucha Contra el Sida recibió el certificado de Calidad por la implementación del Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma ISO 9001:2000 y en Junio de 2009 recibió por tres años más la recertificación bajo la norma ISO 9001:2008 que se ha mantenido vigente sin interrupciones, en 2018 fue renovada bajo la norma ISO 9001:2015 hasta el año 2021 y renovada la norma ISO 9001:2015 hasta el 2024. Adicionalmente, la Corporación de Lucha Contra el Sida continúa en su búsqueda constante de la Acreditación en Salud.

Actualmente, el Sistema institucional de gestión de la calidad bajo los parámetros de la Norma Internacional ISO 9001:2015, abarca el siguiente alcance: “Diseño y desarrollo de programas y servicios para actualización académica, investigación y atención integral aplicadas al VIH/SIDA: -Servicios de Actualización Académica de alto nivel en VIH/SIDA y enfermedades concomitantes. -Proyectos y líneas de Investigación en ciencias sociales y biomédicas, en el campo del VIH/SIDA. -Prestación de servicios ambulatorios de salud para el tratamiento integral especializado del VIH/SIDA, en: Medicina interna, infectología y servicio farmacéutico de mediana complejidad; psicología, medicina general y nutrición y dietética, de baja complejidad; asesoría médica internacional, asesoría integral (trabajo social, psicología, enfermería y química farmacéutica), grupos de apoyo y toma de muestras de laboratorio clínico general y especializado para el diagnóstico y seguimiento de la infección por el VIH/SIDA”.

## 5. IMAGEN ORGANIZACIONAL

### Símbolos Institucionales

#### 5.1. Logos representativos



#### 5.2. Eslogan

*“Ayudar a proteger y conservar la vida humana es nuestra razón de ser”.*

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 8 de 44

## 6. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA CORPORACIÓN

### 6.1. Misión

En la Corporación de Lucha Contra el Sida prestamos servicios especializados de promoción, prevención, diagnóstico y control del VIH/Sida, otras infecciones de transmisión sexual y patologías concomitantes. Diseñamos y desarrollamos proyectos de educación, investigación y salud de manera íntegra para la vida en un ambiente seguro, humanizado y comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida y la generación de valor social.

### 6.2. Visión

En el año 2025 la Corporación de Lucha Contra el Sida será reconocida como Centro de Excelencia en la prestación de los servicios de salud en el campo del VIH/Sida, Infecciones de Transmisión Sexual y patologías concomitantes en los ámbitos nacional e internacional y como centro de referencia para la investigación y la educación.

Los procesos que componen los diferentes servicios de la CLS se encuentran definidos en la siguiente gráfica:

## 7. MAPA DE PROCESOS



	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 9 de 44

### 7.1. Política de la Calidad y Prestación del Servicio

La Corporación de Lucha Contra el Sida está comprometida con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, sus familias, colaboradores y partes interesadas, cumpliendo con el marco legal y los requisitos aplicables a través de la promoción y mantenimiento del servicio de salud, de investigación y educación no formal, en condiciones oportunas, accesibles, seguras, humanizadas, evitando actos de discriminación, con personal competente y un ambiente incluyente que contribuya a mejorar su bienestar, garantizando la sostenibilidad, el crecimiento de la institución y el mejoramiento continuo que permita ofrecer altos estándares de calidad en salud.

### 7.2. Objetivos Estratégicos y del Sistema de Gestión de Calidad de la CLS

- Mejorar continuamente la satisfacción de los usuarios y/o familiares.
- Fortalecer la cultura de seguridad del paciente y humanización del servicio.
- Fortalecer la investigación científica sobre VIH/Sida y actualización académica.
- Asegurar la sostenibilidad, el equilibrio financiero y el crecimiento institucional.
- Mejorar continuamente la eficacia de los procesos del Sistema de Gestión y cumplir con los altos estándares de calidad en salud.
- Asegurar el bienestar del personal en el entorno laboral
- Asegurar la No Discriminación en todos los momentos de la atención a los usuarios, sus familias, colaboradores y partes interesadas

## 8. SERVICIOS OFRECIDOS POR LA CORPORACIÓN E INTEGRALIDAD DE LAS ACCIONES

El programa asistencial y de beneficio social, denominado dentro de la Corporación de Lucha Contra el Sida como “Programa integrado de promoción y prevención, diagnóstico y control del VIH/SIDA, I.T.S (s) y otras patologías concomitantes – Servicios de prevención y tratamiento integral especializado ambulatorio del VIH/SIDA en adultos y adolescentes”, está constituido por siete componentes fundamentales, a saber: Búsqueda activa focal integral del VIH, asesoría integral y terapia asistida, atención médica , psicológica y psiquiatría, atención farmacéutica especializada y seguimiento fármaco terapéutico, laboratorio clínico general y especializado, el fomento del auto cuidado, la actividad física y la nutrición saludables.

### 8.1. CARÁCTERÍSTICAS DEL MODELO DE ATENCIÓN DE LA CLS “Prevenir y Tratar para Prevenir”

**Accesibilidad:** Los servicios prestados se ofrecen en el momento en el cual son requeridos por el usuario, su familia y partes interesadas que son provistos sin barreras de acceso.

**Oportunidad:** Prestación de los diferentes servicios que componen la Atención Integral Especializada Ambulatoria, bajo un cronograma anual individualizado y flexible que fomente una adherencia superior al 90-95%, durante el tiempo de mutua pertenencia entre la Corporación de Lucha Contra el Sida y los usuarios.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 10 de 44

**Calidad:** Se tienen definidos los procesos críticos para la atención y se evalúa con los resultados de efectividad. Se hace seguimiento a los resultados de encuestas periódicas de satisfacción, sugerencias, quejas y reclamos de los usuarios.

**Seguridad del paciente:** Se identifica en qué medida la atención se ha dado con seguridad para el paciente y se evalúan los riesgos a lo largo de todo el proceso de atención, con énfasis en la vigilancia y seguimiento fármaco terapéutico, eventos adversos y resultados negativos con los medicamentos, incidencia de hospitalizaciones, aparición de resistencias a los antirretrovirales, incidencias de morbilidad y letalidad relacionadas con el VIH/SIDA, y todas sus posibles correlaciones.

**Experiencia:** La satisfacción de los usuarios, medida a través de diferentes evaluaciones de su percepción, ha generado lealtad en éstos hacia la Corporación de Lucha Contra el Sida, así como un incremento en el número de pacientes bajo atención integral y seguimiento continuos, siendo así la única institución colombiana con más de 30 años de experiencia y dedicación exclusiva al VIH/SIDA que actualmente se encuentra certificada internacionalmente bajo los parámetros de la Norma ISO 9001:2015 con el alcance descrito.

## **8.2. “RUTA INTERNA” PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS**

**Búsqueda Activa Focal Integral del VIH en poblaciones urbanas y suburbanas vulnerables,** bajo el liderazgo de la coordinación institucional de proyectos sociales y mediante protocolos debidamente aprobados por el Comité de Ética de la CLS y con apoyo de entidades académicas y asistenciales de alto reconocimiento en el país y el exterior.

**Atención por Asesoría Integral:** Ingreso del usuario (por demanda individual o remisión de profesionales de la salud) – Entrevista a profundidad, revisión de contextos sociales y biomédicos al momento del diagnóstico y al momento actual, historia(s) clínica(s) y ayudas diagnósticas y terapéuticas previas, expectativas y disposición para la atención integral y el tratamiento y seguimiento que se ofrecen, verificación de oportunidades dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), consentimientos informados para apertura de historia clínica y atención integral, solicitud de ayudas diagnósticas o servicios complementarios preliminares, concertación de la primera cita médica y formalización del ingreso bajo autorización de la EAPB, régimen especial, ente territorial, planes complementarios u otros del SGSSS.

**Atención Médica Especializada Integral (para adultos y adolescentes) y Asesoría Integral continuas** (Trabajo Social, Enfermería, Psicología Clínica, Psiquiatría, Medicina General supervisada por especialista, Química Farmacéutica, Regencia de Farmacia, Nutrición y Dietética) todos aplicados de manera especializada al VIH/SIDA, Atención Farmacéutica, seguimiento fármaco terapéutico y terapia asistida, Laboratorio Clínico y demás servicios: Según necesidades de los usuarios, oportunidad de los servicios, y lo convenido individualmente con cada paciente, sus acudientes y entidades de la Seguridad Social en Salud, con disponibilidad ilimitada.

**Remisiones para la prestación de otros servicios hospitalarios o ambulatorios que no se dispongan directamente en la Corporación de Lucha Contra el Sida:** Según las necesidades individuales, la oportunidad y seguridad que garanticen las redes de prestadores de las EAPB, entes territoriales y demás administradoras de planes de beneficios del SGSSS.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 11 de 44

Servicios cubiertos con sus frecuencias de uso, según se describen en el Portafolio de Servicios y Propuestas de contratación que se acuerden con las entidades contratantes y/o los individuos que los requieran y acepten.

Interlocución y colaboración permanentes con los programas y procesos de vigilancia en salud pública, promoción y prevención, diagnóstico y control del VIH/SIDA y patologías concomitantes de las EAPB, régimen especial, ente territorial, planes complementarios u otros del SGSSS.

## 9. PRINCIPIOS Y VALORES

Los principios, valores, derechos y deberes que fundamentan las conductas de los colaboradores de la Corporación de Lucha Contra el Sida, se enmarcan en el contexto del cuidado respetuoso de la vida y la dignidad de cada ser humano, y en la promoción de su desarrollo existencial, procurando su integridad física, genética, funcional, psicológica, social, cultural y espiritual sin distinciones de edad, credo, sexo, raza, nacionalidad, lengua, cultura, condición socioeconómica e ideología política, y de un medio ambiente sano.

Las conductas de los colaboradores de la Corporación de Lucha Contra el Sida están dentro de los límites del Código de Ética y de las normas generales que rigen para todos los ciudadanos, establecidas en la Constitución y la Ley.

Además de los principios rectores consagrados en la Constitución Política son requisitos de los colaboradores de la salud de la CLS: los principios de autonomía, beneficencia y la no maleficencia.

**Autonomía:** Son los actos que, rigen el comportamiento que decide conscientemente que reglas son las que van a guiar su conducta.

**Beneficencia:** Son los actos que conviene a cada ser humano respetando sus características particulares, teniendo más cuidado con el más débil o necesitado y procurando que el beneficio sea más abundante y menos demandante de esfuerzos en términos de riesgos y costos. La cronicidad, gravedad o incurabilidad de la enfermedad no constituye motivo para privar de la asistencia proporcionada a ningún ser humano; se debe abogar por que se respeten de modo especial los derechos de quienes pertenecen a grupos vulnerables y estén limitados en el ejercicio de su autonomía.

**No maleficencia:** Son los actos que, aunque no beneficien, puedan evitar daño. La omisión de actos se sancionará cuando desencadena o pone en peligro de una situación lesiva.

En la CLS se han establecido los siguientes principios y valores que nos comprometen a brindar una excelente calidad en la atención; teniendo en cuenta que el cumplimiento de los derechos del paciente y su familia priman en el comportamiento del personal médico y administrativo.

## 10. PRINCIPIOS RELACIONADOS CON LOS VALORES DE LA CLS

### 10.1. PRINCIPIOS

**Oportunidad:** Conceder la atención en el momento que el paciente la amerita, conforme a los conocimientos médicos y principios éticos vigentes, que permitan satisfacer sus necesidades en salud, buscando siempre la mejora continua.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 12 de 44

Humanización: Asegurar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención, respetando su condición y dignidad humana, reconociendo los derechos humanos adaptados en la institución para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación, su contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo.

Seguridad: Garantizar todos los mecanismos, medidas y acciones preventivas necesarias para la prestación del servicio, asegurando la disminución del riesgo y evitando los eventos adversos durante el proceso de atención integral. Para esto la Corporación de Lucha Contra el Sida cuenta con una política de seguridad del paciente en el marco de una política de calidad.

## 10.2. VALORES

Vocación del servicio:

Se proporciona una atención eficaz, humanizada, cálida y cordial, procurando un bien común y colectivo, a través de la proactividad y el trato digno y humanizado hacia el otro.

Responsabilidad:

Se trabaja de manera constante siendo conscientes de nuestros actos, bajo un enfoque de eficiencia y eficacia en nuestros procesos, permitiéndonos mejorar continuamente, cumplir con nuestros deberes y con las necesidades de nuestros usuarios y demás partes interesadas.

Solidaridad:

Se genera empatía y comprensión al entender la realidad del otro, tomando consciencia de su necesidad, permitiéndonos aportar en la superación de sus dificultades y fomentado del valor social.

Confidencialidad:

Se garantiza un adecuado manejo y custodia de la información, generando confianza y seguridad para cada una de las partes interesadas.

Respeto:

Se fomenta el trato justo e igualitario, aceptando, apreciando y valorando las cualidades del otro, actuando desde el reconocimiento de sus derechos y deberes

## 11. PROCEDIMIENTOS PARA LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Frente a situaciones de conflicto en los usuarios, colaboradores y partes interesadas la institución actúa con calma, escucha e investiga lo ocurrido de una manera objetiva para toma de decisiones.

La resolución de conflictos laborales se hace personalmente con los colaboradores, mediante las instancias correspondientes, según el Reglamento Interno de Trabajo. Se cuenta con el comité de convivencia que tiene como objetivo de prevenir y atender las posibles formas de presunción de acoso laboral/situaciones de conflicto que se puedan presentar en la institución, al cual el colaborador puede acudir cuando se le presente una situación para reportar.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 13 de 44

Para los usuarios, se cuenta con el buzón de manifestaciones físico, presencial o por correo electrónico y se realiza tratamiento según el procedimiento PRC-GDC-004 Gestión de Quejas y Reclamos de la CLS. Además, se cuenta con guías de reacción inmediata ante una situación de emergencia y ante una crisis emocional y/o conducta agresiva.

Para los clientes institucionales, proveedores y partes interesadas, se notificará a través de la línea ética [comunica@cls.org.co](mailto:comunica@cls.org.co)

## 12. DERECHOS Y DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

### 12.1. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud que permitan una atención integral, oportuna segura y humanizada.
- Recibir orientación adecuada sobre las gestiones administrativas relacionadas con la prestación del servicio.
- Recibir información clara y detallada sobre los beneficios, riesgos y alternativas de manejo y de esta manera consentir o desistir de la atención integral.
- Tener privacidad y confidencialidad de acuerdo con las políticas para el tratamiento de la información salvo en los casos definidos por la Ley.
- Recibir un trato digno respetando creencias, costumbres, raza, cultura, credo religioso, orientación sexual, así como la opinión personal que tenga sobre los procedimientos
- Recibir una comunicación clara, oportuna y comprensible del estado de salud por parte del equipo asistencial teniendo en cuenta el nivel emocional y aprendizaje
- Solicitar una segunda opinión.
- Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y así como a recibir una respuesta por escrito.
- No ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable.
- Acceder al ejercicio y garantía de los derechos sexuales y reproductivos de forma segura y oportuna.
- Participar o no en investigaciones realizadas por personal científico.
- Acceder de manera prioritaria a la ruta de atención de víctimas de violencia sexual cuando se presente el caso.
- Contar con espacios adecuados y señalizados para facilitar el desplazamiento de usuarios con movilidad reducida.

### 12.2. DEBERES DE LOS USUARIOS

- Cuidar integralmente de su salud, familia, comunidad, participando, conociendo y preguntando sobre su proceso de atención.
- Asistir puntualmente a las citas médicas y de servicios cumpliendo con las normas y políticas de ingreso de la institución. Cuando no pueda asistir, debe informar para su cancelación o reprogramación.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 14 de 44

- Suministrar toda la información sobre el estado de salud y condición física al equipo asistencial que interviene en el proceso de atención integral.
- Seguir las recomendaciones dadas por el equipo asistencial para proteger su salud y de las otras personas.
- Conocer y dar cumplimiento a los enunciados de la atención integral.
- Proporcionar información acerca de los contactos con su familia inmediata, amigos y otros que quizás sean vulnerables evitar la propagación de la epidemia
- Informar a su pareja sexual sobre sus condiciones de salud y tratamiento recomendado, propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad; el paciente y su familia estarán en el deber de protegerse y proteger la salud de quienes lo rodean.
- Participar con su familia, acompañante, cuidador como soporte emocional, psicológico y social para mejorar la condición física, mental y espiritual que permita fortalecer la adherencia al tratamiento.
- Cuidar sus pertenencias y artículos de valor durante su estadía en la CLS, y hacer uso racional de los recursos de la CLS, procurando un comportamiento responsable con el medio ambiente, cumpliendo con la disposición adecuada de los residuos.
- Tratar con dignidad y respeto al personal que lo atiende y a los demás usuarios que estén en la Institución.
- Abstenerse de fumar, ingerir licor, consumir sustancias psicoactivas y hacer ruido dentro de las instalaciones de la Institución.
- Abstenerse de donar sangre, semen, órganos o en general cualquier componente anatómico, así como realizar actividades que conlleven al riesgo de infectar a otras personas.
- Asistir con un acompañante durante la atención, en caso de estar en condición de discapacidad, ser menor de edad o cuando el equipo asistencial lo considere necesario.

### 13. POLÍTICAS QUE OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA

La satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios a través de la prestación de servicios ambulatorio para el tratamiento integral del VIH/SIDA, contribuyendo a mejorar su bienestar, en el marco legal alineado a los derechos humanos, principios y valores institucionales con la participación de los colaboradores, usuarios, sus familias y partes interesadas.

### 14. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INSTITUCIONAL

Por su carácter de entidad sin ánimo de lucro y su solidez, trayectoria y reconocimiento nacional e internacional, la Corporación de Lucha Contra el Sida, busca siempre ofrecer las mejores condiciones económicas para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante la integridad de todos sus servicios de salud y de actualización académica, sin afectar las metódicas y más convenientes prácticas profesionales para el suministro de bienes y servicios.

La Corporación de Lucha Contra el Sida alineada con la planeación estratégica, la cultura organizacional, la gestión del riesgo, el modelo de atención, los programas ambientales y las estrategias para la continuidad del negocio con estándares internacionales asociados a la sostenibilidad y los objetivos definidos con relación a la Responsabilidad Social Empresarial, define las estrategias para la generación de valor social en los siguientes ámbitos:

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 15 de 44

#### Social:

- Contar con prácticas que promuevan el desarrollo estilos de vida saludable y ambientes de trabajos sanos, seguros y con prestaciones que aseguren un trabajo digno.
- Implementar programas que refuerzan la seguridad y la salud de su personal en el lugar de trabajo
- Realizar búsqueda activa de pacientes y potenciales usuarios de actualización académica.
- Establecer un diagnóstico oportuno, con el fin de evitar que la población infectada se enferme y así contener la epidemia, lo mismo que para establecer las poblaciones objeto de las acciones educativas.
- Establecer estrategias para proporcionar información clara, precisa y veraz a los usuarios, así como promover en ellos el autocuidado.

#### Ambiental:

- Lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
- Gestionar el mantenimiento y utilización de la infraestructura de forma respetuosa con el medio ambiente
- Realizar acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a usuarios, sus familias, colaboradores, comunidad inmediata y partes interesadas
- Considerar la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

#### Económica

- Implementar mecanismos para evaluar y seleccionar proveedores y subcontratistas teniendo en cuenta aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.
- Contar con un canal abierto a proveedores y subcontratistas para recoger y evaluar sugerencias, quejas y reclamos y su correspondiente seguimiento.
- Reducir la corrupción y el soborno en todas sus formas.
- Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 16 de 44

## 15. NIVELES DE LA INTERACCIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



## 16. ACUERDOS DE GOBERNABILIDAD Y COMPROMISOS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### Los usuarios

La Corporación de Lucha Contra el Sida trabaja continuamente para ofrecer a los usuarios servicios de salud, investigación y actualización académica de óptima calidad y disciplina, con oportunidad, calidez humana, manejo científico, gerencial y un alto grado de confidencialidad en el manejo de la información clínica, soportados en calidad técnico-científica, donde se respetan sus derechos, de tal forma que satisfagan o superen sus necesidades y expectativas.

Se asegura la comunicación expresa con el paciente para un mejor entendimiento del proceso de su enfermedad, su manejo integrado y sus aportes a la investigación y la ciencia.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 17 de 44

### **Interacción con la sociedad humana:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida responde a sus compromisos para la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad, la atención integral a las personas que viven con el VIH-SIDA y la investigación aplicada, a fin de contribuir a contener el avance de la epidemia, mitigar sus impactos y proteger la vida humana.

### **Entes de Control:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida responde y cumple con los requerimientos legales aplicables en la institución.

### **Aseguradoras:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida responde y cumple con los requerimientos contractuales establecidos de acuerdo los compromisos pactados para la atención integral a los usuarios en un ámbito legal, de calidad y oportuno en la prestación del servicio.

### **Investigación:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida desarrolla proyectos y promueve la generación y difusión de conocimiento, a través de la investigación y actualización científica en ciencias aplicadas al VIH/SIDA, que permita comprender el proceso salud-enfermedad en el contexto del VIH/SIDA.

### **En materia de intereses sectoriales:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida, específicamente en Educación, busca ser el centro académico y asistencial de referencia para Colombia y América Latina, también cumplir con los requisitos legales que para la salud y educación existan en Colombia, y en el ámbito internacional, cuando este último sea necesario a fin de lograr la realización de los diferentes programas que se ofrezcan y sin sobrepasar los límites prioritarios establecidos en Colombia.

### **Con el medio ambiente:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida ha identificado los impactos ambientales que se derivan de la prestación de servicios, por lo cual desarrolla un plan institucional de gestión ambiental en el cual se estableció: Programa de gestión integral de residuos hospitalarios PGIRH, Uso eficiente de los recursos naturales (agua, energía, papel) y promover una cultura de ahorro.

### **Los miembros fundadores/ Asamblea:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida desarrolla cabalmente todas las actividades que cumplan con los compromisos adquiridos con los miembros de la Junta Directiva y los fundadores al crear la Corporación de Lucha Contra el Sida y regulados en los estatutos.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 18 de 44

## Junta Directiva

La Corporación de Lucha Contra el Sida, gestiona el cumplimiento de la plataforma estratégica, demostrando la eficacia de los objetivos estratégicos y el despliegue a toda la institución.

Se educa y asesora a la junta directiva de todo el proceso de acreditación y en temas relacionados con la atención en salud y otros de común acuerdo que se requieran para la toma de decisiones.

Se identifican, previenen y evitan posibles situaciones que generen conflictos de intereses.

## Comités Institucionales:

La Corporación de Lucha Contra el Sida vela por la mejora continua a través de las acciones que contribuyen al logro de los objetivos institucionales.

## Los colaboradores:

La Corporación de Lucha Contra el Sida brinda a sus colaboradores las condiciones apropiadas para desempeñar su labor; y un sistema de seguridad y salud en el trabajo para mejorar permanentemente su satisfacción, pertenencia, estabilidad y calidad de vida en el trabajo.

## Los proveedores y benefactores:

La Corporación de Lucha Contra el Sida responde y cumple a los compromisos establecidos con motivo del suministro de bienes y servicios, asegurando una relación mutuamente satisfactoria, que se caracteriza por el cumplimiento de los acuerdos y el mutuo fomento de buenas prácticas en gestión calidad y responsabilidad social.

## 17. COMPROMISOS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

### Compromiso ético público.

Existe un compromiso individual y colectivo de todos los colaboradores de la CLS de Lucha Contra el Sida, en respetar los derechos humanos, principios y valores éticos y el buen gobierno, como derroteros de sus actuaciones estando o no al servicio de la Entidad. Por tanto, constituye una obligación ceñirse al estricto cumplimiento de la constitución, la Ley y los enunciados principios y valores éticos; compromiso que propende por proteger y garantizar el cumplimiento de las políticas de buen gobierno, los postulados éticos y denunciar cualquier atentado contra éstas y los principios y valores.

### Compromiso con el código de buen gobierno y de ética

La Corporación de Lucha Contra el Sida, está comprometida a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política y el Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión integral, con principios y valores éticos y de respeto frente a todos sus grupos de interés.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 19 de 44

### **Postulados éticos:**

- Respetamos y protegemos la vida, la dignidad humana y la salud de nuestros usuarios.
- Adoptamos la Declaración Universal de los derechos humanos, la norma de derecho internacional humanitario y la protección de la misión médica.
- Nos comprometemos con la protección y respeto de los derechos de los usuarios y facilitamos el cumplimiento de sus deberes.
- Cumplimos los principios inherentes a los principios de las profesiones y los términos pactados en los contratos de trabajo.
- Respetamos y protegemos los derechos de los colaboradores y facilitamos el cumplimiento de los deberes contemplados en el reglamento interno de trabajo con relación a normas de talento humano.
- Lideramos la calidad como condición para alcanzar la excelencia en el servicio y como personas.
- Promovemos el desarrollo personal y organizacional en la adquisición continua de conocimientos relacionados con los servicios institucionales.
- Es fundamental el diálogo, el respeto, la tolerancia y la solidaridad en las relaciones sociales y labores que se establezcan en la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Nos comprometemos al cumplimiento de las políticas medio ambientales.
- Reconocemos nuestra responsabilidad social para el país y nos comprometemos en su mejoramiento.

### **Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas**

La Corporación de Lucha Contra el Sida se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus colaboradores, Contratistas y proveedores.

En el marco de lo expuesto, los colaboradores de la CORPORACION DE LUCHA CONTRA EL SIDA se comprometen a no aceptar ofrecimientos, dádivas, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos o sus familias.

La Corporación de Lucha Contra el Sida se compromete a capacitar a los colaboradores en políticas y acciones anticorrupción con el fin de evitar estas prácticas indebidas.

En el desarrollo de esta política de lucha anticorrupción, la Corporación de Lucha Contra el Sida vinculará a la ciudadanía por medio de los mecanismos de PQRSF.

### **Anti-Corrupción y Anti-Soborno:**

La Corporación de Lucha Contra el Sida exige estar alertas respecto a la corrupción y al soborno.

Nuestro ordenamiento penal establece en su "Artículo 250-A. Corrupción privada el que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, colaboradores o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 20 de 44

beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años y multa de diez (10) hasta de mil (1.000) salarios mínimos legales mensuales vigentes.

Con las mismas penas será castigado el directivo, administrador, colaborador o asesor de una sociedad, asociación o fundación que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio no justificado, en perjuicio de aquella.

Cuando la conducta realizada produzca un perjuicio económico en detrimento de la sociedad, asociación o fundación, la pena será de seis (6) a diez (10) años" omite o retarde actos relacionados con sus funciones y en relación con un negocio o transacción nacional o internacional.

En la Corporación de Lucha Contra el Sida, tenemos cero tolerancias a la corrupción y al soborno nacional o transnacional en cualquiera de sus modalidades. En consecuencia, prevenimos la ocurrencia de actos relacionados con dichas conductas, alineados con la normativa legal vigente.

Se conserva la cultura de integridad, ética y transparencia, reportando posibles situaciones de alerta al Oficial de Cumplimiento Anti-Soborno y Anti-Corrupción a [financiero@cls.org.co](mailto:financiero@cls.org.co) / [directora@cls.org.co](mailto:directora@cls.org.co)

### **Acciones para la integridad y la transparencia**

La Corporación de Lucha Contra el Sida está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno de la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el ejercicio de sus actividades.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otras entidades.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la Corporación de Lucha Contra el Sida esté al tanto del comportamiento de sus colaboradores.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Ética y Buen Gobierno; y establecer, mantener y actualizar mecanismos de seguimiento a los contratos.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 21 de 44

### **Compromiso para la aplicación de prácticas que eviten la corrupción.**

Con el fin de combatir la corrupción, la Corporación de Lucha Contra el Sida se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida al interior de la misma, al igual que con otras Instituciones Públicas, Privadas y Gremiales, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que configuren unas buenas prácticas de integridad y eficiencia en el ejercicio del objeto social.

### **Compromiso con la declaración en la gestión del riesgo.**

La Corporación de Lucha Contra el Sida se compromete desde el nivel estratégico y con la participación de todos sus colaboradores, a gestionar de manera efectiva los riesgos en el desarrollo de la prestación de los servicios médicos, garantizando la seguridad del paciente, de igual forma guardará por la gestión de los riesgos asociados a la investigación en VIH/SIDA, los procesos de formación y práctica, el desarrollo de propuestas para el control de esta enfermedad.

Desde el ámbito organizacional tratará los riesgos para asegurar el logro de nuestra Misión, preservar los recursos del talento humano, tecnológicos, financieros y activos institucionales mediante una gestión transparente y sostenible, para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, estimar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La CLS determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento y estructurará criterios enfocados en la toma de decisiones respecto de sus efectos.

Cuando en el manejo de los riesgos se derivaren acciones judiciales de carácter interno o externo, la entidad dispondrá de todo su empeño para defender adecuadamente los procesos judiciales que se presenten en la búsqueda de resultados favorables para la entidad, sin que ello signifique la garantía de los resultados.

En caso de que el daño se produzca como consecuencia de una conducta dolosa o culposa por parte de un agente suyo, emprenderá las acciones de repetición contra el mismo, con el fin de conseguir la responsabilidad patrimonial de aquel; sin embargo, previamente analizará y estudiará a fondo cada caso en particular.

### **18. SARLAFT**

(Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo)

Se cuenta con el Manual de Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo MGR-002, a través de la implementación de este Sistema, y con la finalidad de disponer políticas, mecanismos, procesos, procedimientos, metodologías y controles para que la CLS se proteja de ser utilizada como instrumento por cualquier medio de activos derivados de actividades delictivas (lavado de activos) o para la canalización de recursos dirigidos a la realización de actividades terroristas (financiación del terrorismo) o para el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades y con el objeto de detectar y reportar operaciones que pretendan dar apariencia de legalidad, todos los que hacemos parte de la CLS nos comprometemos a promover, inculcar y adoptar la cultura del SARLAFT y de esta manera prevenir que se introduzcan al sistema de salud, al sistema financiero y a la Corporación de Lucha Contra el Sida, recursos provenientes de actividades relacionadas con el Lavado de activos y/o financiación del terrorismo – SARLAFT.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 22 de 44

Lo anterior se ejecutará desde el momento de vinculación de los colaboradores a través de capacitación en la inducción y de forma periódica, previniendo y controlando estos riesgos de acuerdo con las políticas, procedimientos, elementos, etapas, actividades, responsabilidades y roles que se describen y detallan en el Manual SARLAFT.

Se debe reportar al oficial de cumplimiento de la CLS cualquier situación inusual que pueda llegar a ser objeto de investigación, al correo [financiero@cls.org.co](mailto:financiero@cls.org.co) / [directora@cls.org.co](mailto:directora@cls.org.co)

### 18.1. Definición.

El lavado de activos y/o la canalización de recursos hacia la realización o financiación de actividades terroristas, se vincula al riesgo legal, de contagio, operativo y reputacional al que se exponen los Agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) vigilados por la Superintendencia Nacional de Salud, con el consecuente impacto económico negativo que ello puede representar para la estabilidad de los diferentes sectores en su conjunto, al poder ser utilizados, entre otros, para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento, en cualquier forma, de dineros u otros bienes provenientes de actividades ilícitas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los recursos generados de dichas actividades.

## 19. POLÍTICA DE LA CALIDAD Y PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La Corporación de Lucha Contra el Sida, está comprometida con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, sus familias, colaboradores y partes interesadas, cumpliendo con el marco legal y los requisitos aplicables a través de la promoción y mantenimiento del servicio de salud, de investigación y educación no formal, en condiciones oportunas, accesibles, seguras, humanizadas, evitando actos de discriminación, con personal competente y un ambiente incluyente que contribuya a mejorar su bienestar, garantizando la sostenibilidad, el crecimiento de la institución y el mejoramiento continuo que permita ofrecer altos estándares de calidad en salud.

### Compromiso con la calidad de los procesos de la CLS

La Corporación de Lucha Contra el Sida, se compromete a buscar el óptimo funcionamiento de sus procesos mediante la regulación y control de sus actividades, la formulación de políticas operacionales, para la satisfacción de los usuarios, logrando estándares de alta calidad en la gestión y el resultado de esta, a través del mejoramiento continuo y el desarrollo integral de nuestros colaboradores.

### Compromiso en la Humanización del servicio

La Corporación de Lucha Contra el Sida, se compromete en la Humanización del servicio, a prestar una atención basada en los principios y valores; a transformar activamente la sociedad con acciones de la prevención de la enfermedad VIH/SIDA, en la promoción de la salud, a respetar la dignidad, los derechos y deberes de todo ser humano, sin actos discriminatorios, brindando un plan de cuidado y tratamiento bajo las condiciones propias de la calidad de vida, control de riesgos y seguridad en la atención a pacientes de VIH/SIDA, promoviendo la corresponsabilidad y las relaciones que se derivan entre colaboradores, pacientes y sus familias.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 23 de 44

## **20. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA INSTITUCIÓN CON SUS CLIENTES EXTERNOS**

Acorde con los Estatutos vigentes de la Corporación de Lucha Contra el Sida, para el cumplimiento de los objetivos sociales y sus diversas actividades contempladas en el Capítulo I, Artículo 4º de los mismos, la institución establece sus políticas de gestión basadas fundamentalmente en el cumplimiento: La Ley y la normatividad legal vigente.

- Los mandatos estatutarios
- Objetivos y parámetros de calidad y calidez
- La oportunidad, seguridad y humanización en la prestación de los servicios.

## **21. ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS DEL NIVEL DIRECTIVO DE LA CLS**

Los funcionarios de alto nivel tendrán las siguientes funciones las cuales se encuentran definidas en el Capítulo III (De los órganos de Dirección: de la Asamblea General, de la Junta Directiva, del Director General) de los estatutos así:

### **21.1. De la Asamblea General**

ARTÍCULO 14º: La Dirección de la CLS corresponde a la Asamblea General, a la Junta Directiva y al Director General.

ARTÍCULO 22º: Son funciones de la Asamblea General:

- Elegir de su seno a los miembros de la Junta Directiva y sus suplentes para un período de dos (2) años.
- Elegir y remover libremente al Revisor Fiscal de la CLS.
- Examinar, aprobar o improbar los estados financieros, las cuentas, el balance general que presente la Junta Directiva, cortados a 31 de diciembre de cada año inmediatamente anterior.
- Reformar los Estatutos.
- Adoptar las medidas que a su juicio considere convenientes o necesarias para el logro de los objetivos de la CLS, y fijar las normas de su política general.
- Todas las demás que emanen de los Estatutos.

### **21.2. De la Junta Directiva**

ARTÍCULO 24º: “La Junta Directiva estará integrada por cinco (5) miembros y sus suplentes respectivos así: Un representante de la Secretaría de Salud Pública Municipal de Cali, un representante del Hospital Universitario del Valle, un representante de la Cruz Roja Departamental del Valle, un representante de Profamilia y un miembro elegido del seno de la Asamblea General.

ARTÍCULO 27º: Son funciones de la Junta Directiva:

- Fijar la política general de la organización y funcionamiento de la CLS.
- Velar por el cumplimiento de los Estatutos y de las decisiones de la Asamblea General.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 24 de 44

- Nombrar al Director General de la CLS y a su suplente. En caso indispensable, o cuando no haya habido nombramiento, el cargo de Director General lo ejercerá el Presidente, y como suplente actuará el Secretario de la Junta Directiva.
- Nombrar al Secretario, quien lo será de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Nombrar de su seno al Presidente y al Vicepresidente.
- Crear los órganos y cargos que estime convenientes para el cumplimiento de los objetivos de la CLS, definir sus atribuciones y funciones, y determinar su remuneración.
- Modificar esos órganos, sus funciones o atribuciones, o suprimirlos.
- Aprobar las inversiones y programas de la CLS, la forma de ejecutarlos y su financiación.
- Aprobar los presupuestos de la CLS para períodos determinados.
- Aprobar anualmente las cuentas y el balance de la CLS.
- Fijar anualmente la cuantía de los actos que puede ejecutar el Director General sin previa autorización de la Junta Directiva, sin que en ningún caso haya lugar a consulta con la Asamblea General.
- Decidir sobre la aceptación de legados, herencias, aportes, donaciones y contribuciones en general que se hagan a la CLS.
- Establecer y reglamentar la organización y los sistemas de control que estime convenientes.
- Aprobar los gravámenes y/o pignoración de los bienes de la CLS, así como todo contrato de enajenación o compra de bienes raíces.
- Darse su propio reglamento.
- Estudiar y aprobar, en definitiva, todo acto, contrato o servicio, inversión y, en general, negocios que comprometan bienes o intereses de la CLS, en cuantía que exceda a la que anualmente le haya fijado la Junta Directiva al Director General.
- Calificar y solicitar la admisión por la Asamblea General de nuevos miembros de la CLS.
- Presentar a la Asamblea General informes sobre la marcha de las actividades de la CLS, y los Balances y Estados Financieros.
- Crear Comités tales como: Científico, Financiero, Jurídico, de Eventos y Promoción, Voluntariado, etc.
- Nombrar y remover libremente al personal directivo de la CLS, y delegar aquellos nombramientos que estime convenientes en comités o personas.
- Todas las demás funciones que emanen de estos estatutos, y las que no sean asignadas a otros organismos o funcionarios de la CLS.

### 21.3. Del Director General

Son funciones del Director General:

- Representar legalmente la CLS y constituir apoderados judiciales y extrajudiciales.
- Presentar a la Junta Directiva, para su estudio y aprobación, los programas de la CLS, su presupuesto, balances, estados financieros, y los reglamentos internos que estime convenientes para la buena marcha de la CLS.
- Llevar a cabo los programas e inversiones que apruebe la Junta Directiva, para la buena marcha y cumplimiento de los objetivos de la CLS.
- Dirigir las finanzas, de acuerdo con los presupuestos y las políticas aprobadas por la Junta Directiva.
- Celebrar los contratos y ejecutar los actos en que la CLS sea parte y que se ajuste a los Estatutos, y suscribir las correspondientes escrituras y documentos, de aquellos que no requieran aprobación de la Junta Directiva.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 25 de 44

- Adquirir y enajenar bienes muebles e inmuebles, ajustado a estos estatutos.
- Abrir cuentas corrientes en Bancos, Corporaciones y otras entidades financieras, girar sobre ellas, y aceptar y endosar títulos valores.
- Proveer los cargos creados por la Junta Directiva y promover y remover a los funcionarios respectivos.
- Informar oportuna y exactamente a la Junta Directiva sobre cualquier irregularidad o deficiencia que anote y considere que no esté en sus manos subsanar.
- Vigilar la marcha de la CLS e informar oportunamente a la Junta Directiva sobre las demás funciones que le delegue o señale la Junta Directiva de la CLS.

#### 21.4. Del Presidente, del Vicepresidente

ARTÍCULO 31º: La CLS tendrá un Presidente, un Vicepresidente y un Secretario, elegidos por la Junta Directiva para un período de dos (2) años, y podrán ser reelegidos.

ARTÍCULO 32º: Son funciones del Presidente y del Vicepresidente, cuando éste asuma la Presidencia de la Asamblea General y/o la Junta Directiva, por faltas temporales o definitivas del Presidente:

- Citar en asocio con el Director General a las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Presidir las sesiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Firmar con el Secretario las Actas de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Las demás funciones que le delegue o señale la Asamblea General o la Junta Directiva.

PARÁGRAFO: Tanto el Presidente como el Vicepresidente podrán delegar funciones en el Director General.

Relaciones con Revisoría Fiscal instancias relacionadas del Revisor Fiscal

ARTÍCULO 34º: Son funciones del Revisor Fiscal:

- Examinar los libros de contabilidad y cerciorarse que estén bien llevados y al día.
- Revisar y colocar visto bueno a los balances de la CLS.
- Vigilar tanto la recaudación de los fondos como la inversión que de ellos se haga.
- Cerciorarse que los contratos u operaciones que se ejecuten por cuenta de la CLS estén conforme con los Estatutos y con las disposiciones de la Asamblea General y la Junta Directiva.
- Dar oportuna cuenta al Director General, la Junta Directiva y a la Asamblea General de las irregularidades que anote en la marcha de las actividades de la CLS.
- Rendir informe a la Asamblea General en su reunión anual sobre las funciones a su cargo.

## 22. SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL

### Evaluación y control de directivos

Se realiza a través de la gestión de sus procesos con los indicadores de control del tablero de mando.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 26 de 44

## Evaluación y control Interno

Se realiza a todo el personal de la organización a través de las auditorías internas de calidad en todos los procesos y para el proceso asistencial se realiza una auditoria detallada y periódica a las historias clínicas.

Otra instancia de control es el comité de calidad en donde se verifica el cumplimiento y cierre de las acciones correctivas, preventivas y de mejora generadas en la gestión de los procesos de la CLS.

## Control externo

Se realiza a través de la revisoría fiscal para los estados financieros y a través del ente certificador del sistema de gestión de calidad, que para el caso de la institución es el ICONTEC.

## Confiabilidad y gestión de la información y comunicación

El manejo de la información en la CLS es confiable y los principios de la comunicación desde el liderazgo de la institución se cumplen en toda la gestión.

## 23. CONFLICTO DE INTERESES

Para la Corporación de Lucha Contra el Sida la lealtad, objetividad y transparencia son principios que fungen como derroteros en nuestro día a día para prevenir posibles conflictos de intereses.

### Definición:

Se define y se reconoce un conflicto de intereses cuando se presentan situaciones en las que las actividades o intereses personales del colaborador o del directivo, o de personas vinculadas con ellos, pueden interferir en su independencia para tomar decisiones laborales o empresariales.

### Se consideran personas vinculadas con el colaborador:

- Su cónyuge
- Los ascendientes o descendientes (tíos, primos y hermanos en cualquier grado) del colaborador.
- Los ascendientes o descendientes (tíos, primos y hermanos en cualquier grado) del cónyuge del colaborador.
- Las sociedades (distintas a las de la Corporación de Lucha Contra el Sida) en las que el colaborador, o cualquiera de las personas mencionadas anteriormente, tenga o ejerza el control, o cuente con la capacidad de nombrar la mayoría de la composición de sus órganos de administración, o en las que ocupe simultáneamente el cargo de colaborador o directivo.
- Todos los colaboradores que se encuentren dentro del rango de administrador definido por la CLS deberán informar la “declaración de situaciones que puedan generar conflictos de intereses de administradores de la Corporación de Lucha Contra el Sida” e implementar medidas y mecanismos que nos permitan identificar posibles situaciones de conflicto de intereses y evitar incurrir en estas.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 27 de 44

- Toda situación que genere conflicto de intereses debe ser reportada por los Colaboradores a través de la Línea Ética y a su superior jerárquico.

**Quando se presente una situación de conflicto de intereses, los comportamientos esperados son:**

**a) Como Colaboradores y Directivos:**

- I. Diligenciar carta denominado “declaración de situaciones que puedan generar conflictos de intereses de administradores”.
- II. Frente a aquellas situaciones que puedan comprometer la objetividad e independencia en una decisión del cargo, área o empresa, abstenerse de participar en ella.
- III. Aplicar los lineamientos y recomendaciones que el comité de Ética y Conducta le indique.

**b) Como jefe inmediato, al recibir un reporte de un colaborador sobre alguna situación que pueda generar conflicto de intereses, los comportamientos esperados son:**

- I. Verificar con el Comité de Direccionamiento y Gerencia la notificación del caso.
- II. Excluir al colaborador de las decisiones relacionadas con la situación reportada.
- III. Implementar las acciones pertinentes que estén a su alcance para evitar que se ejecute la acción bajo conflicto de intereses.
- IV. Realizar seguimiento al cumplimiento de las disposiciones del Comité de Ética y Conducta.

## **24. POLÍTICA DE TRATAMIENTO DE DATOS**

### **Tratamiento de Datos Personales**

#### **Objetivos**

Establecer los criterios para la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, compilación, circulación, actualización y supresión de los datos personales de usuarios, proveedores, clientes y trabajadores tratados por la Corporación de Lucha Contra el Sida.

#### **Alcance**

Esta política aplica para toda la información personal registrada en las bases de datos de la CLS, quien actúa en calidad de responsable del tratamiento de los datos personales, y en algunos casos, como encargado de éste.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 28 de 44

## Definiciones

- **Autorización:** consentimiento previo, expreso e informado del trabajador para llevar a cabo el tratamiento de datos personales.
- **Aviso de privacidad:** comunicación verbal o escrita generada por el responsable, dirigida al trabajador para el tratamiento de sus datos personales, mediante la cual se le informa acerca de la existencia de las políticas de tratamiento de información que le serán aplicadas, la forma de acceder a ellas y las finalidades del tratamiento que se pretende dar a los datos personales.
- **Base de datos:** conjunto organizado de datos personales objeto de tratamiento;
- **Dato personal:** cualquier información vinculada o que se pueda asociar a una o varias personas naturales determinadas o determinables.
- **Dato público:** dato que no es semiprivado, privado o sensible. Son considerados datos públicos, entre otros, los datos relativos al estado civil de las personas, a su profesión u oficio y a su calidad de comerciante o de servidor público. Por su naturaleza, los datos públicos pueden estar contenidos, entre otros, en registros públicos, documentos públicos, gacetas y boletines oficiales, y sentencias judiciales debidamente ejecutoriadas que no estén sometidas a reserva.
- **Datos sensibles:** son aquellos que afectan la intimidad del titular, o cuyo uso indebido puede generar discriminación, entre ellos los que revelan el origen racial o étnico de la persona, su orientación política, sus convicciones religiosas o filosóficas, su pertenencia a sindicatos, organizaciones sociales o de derechos humanos, o los que promuevan intereses de cualquier partido político o que garanticen los derechos y garantías de partidos políticos de oposición, así como los datos relativos a la salud, a la vida sexual, y los datos biométricos.
- **Encargado del tratamiento:** es la persona natural o jurídica, pública o privada, que por sí misma o en asocio con otros, realiza el tratamiento de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento.
- **Responsable del tratamiento:** persona natural cuyos datos son objeto de tratamiento.
- **Tratamiento:** cualquier operación o conjunto de operaciones de datos personales, tales como la recolección, almacenamiento, uso, circulación o supresión.
- **Transferencia:** la transferencia de datos tiene lugar cuando el responsable y/o encargado del tratamiento de datos personales, ubicado en Colombia, envía la información o los datos personales a un receptor, que a su vez es responsable del tratamiento y se ubica dentro o fuera del país.
- **Transmisión:** implica la comunicación de los datos personales dentro o fuera del territorio de la República de Colombia cuando tenga por objeto la realización de un tratamiento por el encargado por cuenta del responsable.

## Responsable del Tratamiento

La Corporación de Lucha Contra el Sida, entidad cuyos datos son objeto de tratamiento, entidad sin ánimo de lucro legamente constituida, con el Nit 800.171.780-1, institución prestadora de servicios de salud, con domicilio principal en Cali en la Carrera 56 No 2-120.

Página web [www.cls.org.co](http://www.cls.org.co) y correo electrónico [corposida@cls.org.co](mailto:corposida@cls.org.co),

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 29 de 44

Teléfono de contacto 602-5136152 / 316 328 75 56, y presencia en las Redes sociales a través de Facebook Corporación de Lucha Contra el Sida e Instagram @clscolombia.

#### Deberes del Responsable y encargado del Tratamiento del Datos

- Garantizar al Titular, en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de habeas data.
- Solicitar y conservar, en las condiciones previstas en la ley 1581 de 2012, copia de la respectiva autorización otorgada por el Titular.
- Informar debidamente al Titular sobre la finalidad de la recolección y los derechos que le asisten por virtud de la autorización otorgada.
- Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- Permitir el acceso a la información únicamente a las personas que pueden tener acceso a ella.
- Garantizar que la información que se suministre al Encargado del Tratamiento sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
- Actualizar la información, comunicando de forma oportuna al Encargado del Tratamiento.
- Todas las novedades respecto de los datos que previamente le haya suministrado y adoptar las demás medidas necesarias para que la información suministrada a este se mantenga actualizada.
- Rectificar la información cuando sea incorrecta y comunicar lo pertinente al Encargado del Tratamiento.
- Suministrar al Encargado del Tratamiento, según el caso, únicamente datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la ley 1581 de 2012.
- Exigir al encargado del tratamiento en todo momento, el respeto a las condiciones de seguridad y privacidad de la información del Titular Tramitar las consultas y reclamos formulados en los términos señalados en la ley 1581 de 2012.
- Adoptar un manual interno de políticas y procedimientos para garantizar el adecuado cumplimiento de la ley 1581 de 2012 y en especial, para la atención de consultas y reclamos.
- Realizar oportunamente la actualización, rectificación o supresión de los datos en los términos de la ley 1581 de 2012
- Informar al Encargado del Tratamiento cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Informar a solicitud del Titular sobre el uso dado a sus datos.
- Informar a la autoridad de protección de datos cuando se presenten violaciones a los códigos de seguridad y existan riesgos en la administración de la información de los Titulares.
- Abstenerse de circular información que esté siendo controvertida por el Titular y cuyo bloqueo haya sido ordenado por la Superintendencia de Industria y Comercio Cumplir las instrucciones y requerimientos que imparta la Superintendencia de Industria y Comercio.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 30 de 44

## Políticas

- Las políticas para el tratamiento de datos personales son de obligatorio cumplimiento para la Corporación de Lucha Contra el Sida y quienes realicen la recolección y/o administración de información personal.
- Realizar el tratamiento de Datos Personales según finalidades relacionadas con el desarrollo de su objeto social, y previa autorización del Titular por medio de un documento físico, electrónico, mensaje de datos, Internet, sitio web, también de manera verbal o telefónica o en cualquier otro formato que permita su posterior consulta a fin de constatar de forma inequívoca que sin el consentimiento del titular los datos nunca hubieran sido capturados y almacenados en medios electrónicos o físicos. Así mismo se podrá obtener por medio de conductas claras e inequívocas del Titular que permitan concluir de una manera razonable que este otorgó su consentimiento para el manejo de sus Datos Personales.
- En casos de cumplimiento de solicitudes de autorización previa del Titular para el tratamiento de información personal.
- Las principales finalidades para el tratamiento de Datos Personales que corresponde a la Corporación de Lucha Contra el Sida desarrollar en ejercicio de su objeto social se relacionan con:
  - Prestación de servicios de salud o Educación en salud
  - Venta de medicamentos y otros productos
  - Proyectos de investigación en salud.
  - Gestión de donaciones y proyectos de responsabilidad empresarial
- El Dato Personal sometido a Tratamiento deberá ser veraz, completo, exacto, actualizado, comprobable y comprensible. La Corporación de Lucha Contra el Sida mantendrá la información bajo estas características siempre y cuando el titular informe oportunamente sus novedades.
- Los Datos Personales solo serán Tratados por los colaboradores y contratistas de la Corporación de Lucha Contra el Sida que cuenten con el permiso para ello, o quienes dentro de sus funciones o actividades tengan a cargo la realización de tales funciones o por los Encargados.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida no hará publicará Datos Personales para su acceso a través de Internet u otros medios de comunicación masiva, a menos que se trate de información pública o que se establezcan medidas técnicas que permitan controlar el acceso y restringirlo solo a las personas autorizadas por ley o por el titular.
- Todo Dato Personal que no sea Dato Público se tratará por la Corporación de Lucha Contra el Sida como confidencial, aun cuando la relación contractual o el vínculo entre el Titular del Dato Personal y la Corporación de Lucha Contra el Sida haya finalizado. A la terminación de dicho vínculo, tales Datos Personales deben continuar siendo Tratados de acuerdo con lo dispuesto por el procedimiento institucional para el archivo y disposición final.
- El Titular, directamente o a través de las personas debidamente autorizadas, podrá consultar sus Datos Personales en todo momento y especialmente cada vez que existan modificaciones en las Políticas de Tratamiento de los datos personales.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida definirá los mecanismos para suministrar, actualizar, ratificar o suprimir los Datos Personales de acuerdo con la solicitud del Titular para corregir

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 31 de 44

información parcial, inexacta, incompleta, fraccionada que induzca al error o aquella que haya sido tratada previa a la vigencia de la ley y que no tenga autorización o sea prohibida.

- Cuando le sea solicitada información, ya sea mediante una petición, consulta o reclamo por parte del Titular, sobre la manera como son utilizados sus Datos Personales, la Corporación de Lucha Contra el Sida deberá entregar dicha información.
- A solicitud del Titular y cuando no tenga ningún deber legal o contractual de permanecer en las bases de datos de la Corporación de Lucha Contra el Sida, los Datos Personales deberán ser eliminados. En caso de proceder una revocatoria de tipo parcial de la autorización para el Tratamiento de Datos Personales para algunas de las finalidades, la Corporación de Lucha Contra el Sida podrá seguir utilizando los datos para las demás finalidades respecto de las cuales no proceda dicha revocatoria.
- Las políticas establecidas por la Corporación de Lucha Contra el Sida respecto al tratamiento de Datos Personales podrán ser modificadas en cualquier momento. Toda modificación se realizará con apego a la normatividad legal vigente, y las mismas entrarán en vigor y tendrán efecto desde su publicación de los mecanismos dispuestos por la Corporación de Lucha Contra el Sida para que los titulares conozcan la política de tratamiento de la información y los cambios que se produzcan en ella.
- Los Datos Personales solo podrán ser tratados durante el tiempo y en la medida que la finalidad de su tratamiento lo justifique, o según el término establecido por la normatividad relacionada.
- El tratamiento de los datos personales de los menores de edad está prohibido, excepto cuando se trate de datos de naturaleza pública, de conformidad con lo establecido en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012 y cuando dicho tratamiento cumpla con los siguientes parámetros y requisitos:
  - Que responda y respete el interés superior de los niños, niñas y adolescentes. Que se asegure el respeto de sus derechos fundamentales.
  - Cumplidos los anteriores requisitos, el representante legal del niño, niña o adolescente otorgará la autorización previo ejercicio del menor de su derecho a ser escuchado, opinión que será valorada teniendo en cuenta la madurez, autonomía y capacidad para entender el asunto. Todo responsable y encargado involucrado en el tratamiento de los datos personales de niños, niñas y adolescentes, deberá velar por el uso adecuado de los mismos. Para este fin deberán aplicarse los principios y obligaciones establecidas en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario.
  - Por el objeto social propio de una institución prestadora de servicios de salud, la Corporación de Lucha Contra el Sida realiza el tratamiento de datos sensibles de sus usuarios en el curso de las actividades legítimas y con la garantía de confidencialidad y seguridad, para las finalidades previstas. En el caso de los trabajadores y contratistas, principalmente para el desarrollo del SG SST.
  - Los datos sensibles recolectados y tratados por la Corporación de Lucha Contra el Sida se suministran exclusivamente a terceros autorizados por la ley, o autorizados por el titular mediante manifestación escrita.
  - La Corporación de Lucha Contra el Sida podrá intercambiar información de Datos Personales con autoridades gubernamentales o públicas tales como autoridades administrativas, de impuestos, organismos de investigación y autoridades judiciales, cuando la soliciten en ejercicio de sus funciones.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 32 de 44

- Los Datos Personales sujetos a tratamiento deberán ser manejados implementando todas las medidas humanas y/o técnicas para su protección, brindando la seguridad de que ésta no pueda ser copiada, adulterada, eliminada, consultada o de alguna manera utilizada sin autorización o para uso fraudulento.
- Cuando finalice alguna de las labores de tratamiento de Datos Personales por los trabajadores, contratistas o Encargados del tratamiento, y aun después de finalizado su vínculo o relación contractual con la Corporación de Lucha Contra el Sida, éstos están obligados a mantener la reserva de la información de acuerdo con la normatividad vigente en la materia.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida divulgará en sus colaboradores, contratistas y terceros encargados del tratamiento las obligaciones que tienen en relación con el tratamiento de Datos Personales mediante actividades de información, educación y/o comunicación.
- El Titular de los datos personales puede ejercer, principalmente, sus derechos mediante la presentación de consultas y reclamos ante la Corporación de Lucha Contra el Sida, en su sede cuyo domicilio es la en la Carrera 56 No 2 – 120 y por el correo electrónico.
- Cuando exista un Encargado del Tratamiento de Información de Datos Personales, la Corporación de Lucha Contra el Sida deberá garantizar que la información que suministra sea veraz, completa, exacta, actualizada comprobable y comprensible. Adicionalmente le comunicará de manera oportuna todas las novedades a que haya lugar para que la información siempre se mantenga actualizada.
- En el caso de existir un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, la Corporación de Lucha Contra el Sida suministrará según el caso, información de Datos Personales únicamente cuyo Tratamiento realice en virtud de su objeto social y vínculo contractual; cuando éstas no apliquen, con la autorización del Titular.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida Informará al Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, de existir uno, cuando determinada información se encuentra en discusión por parte del Titular, una vez se haya presentado la reclamación y no haya finalizado el trámite respectivo.
- Cuando exista un Encargado del Tratamiento de información de Datos Personales, se exigirá que, en todo momento, se respeten las condiciones de seguridad y confidencialidad de la información del Titular establecidas por la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida registrará las bases de datos en el Registro Nacional de bases de datos - RNBD, en cumplimiento a lo establecido en el Decreto 090 de 2018.
- La alta gerencia, Dirección General, líderes de área, y profesionales reportarán las bases de datos que contengan información personal que administren e informarán las novedades al Ingeniero de soporte, según corresponda. Igualmente, deberán reportar las nuevas bases de datos que se construyan.
- La Corporación de Lucha Contra el Sida implementará procedimientos para garantizar el cumplimiento de sus políticas de tratamiento de la información personal.
- Los colaboradores y contratistas que tengan archivos y bases de datos pertenecientes al ámbito personal o doméstico en los equipos de cómputo de la entidad deberán mantener

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 33 de 44

dicha información en una carpeta identificable de manera inequívoca, que es de su uso personal.

- La Corporación de Lucha Contra el Sida implementará el aviso de privacidad al momento de recolectar datos personales, cumpliendo las características establecidas por la normatividad vigente.

### **Términos y condiciones de uso de la página web institucional:**

El sitio web [www.cls.org.co](http://www.cls.org.co) y su contenido son de propiedad de la Corporación de Lucha Contra el Sida, salvo las excepciones de ley. Está prohibida su reproducción total o parcial. En ninguna circunstancia podrá venderse, rentarse, duplicarse, publicarse, distribuirse por cualquier medio almacenarse, independientemente que sea de forma onerosa o gratuita, sin contar con previa y expresa autorización.

#### **Finalidades**

Los datos personales recopilados a través de los diferentes medios en la página web institucional de la Corporación de Lucha Contra el Sida se utilizarán para las finalidades descritas más adelante según la naturaleza del titular. y en general para los siguientes fines:

- Gestionar tareas de administración.
- Realizar estudios estratégicos marketing, segmentación de cliente entre otros, nivel satisfacción de clientes entre otros.
- Elaboración de perfiles de los usuarios.
- Optimizar los servicios ofrecidos, ofrecer una mejor experiencia de navegación al usuario mediante la configuración y mejora de nuestra página web y brindarle información de acorde a las preferencias del usuario, previo análisis de sus hábitos de navegación.
- Transferencia o transmisión de datos.
- Determinar el número de visitantes diarios de cada sección, lo que nos permite conocer las áreas de más éxito y aumentar y mejorar su contenido, con el fin de que los usuarios obtengan un resultado más satisfactorio.

#### **Enlaces a terceros:**

La página web institucional puede contener enlaces a sitios operados y mantenidos por terceras partes, el usuario está en la obligación de leer las políticas de confidencialidad de los sitios de internet a los cuales tengamos enlaces.

#### **Opiniones de usuarios:**

La información y opiniones expresadas en comentarios, mensajes y fotos en la página web no son necesariamente compartidas por la Corporación de Lucha Contra el Sida, no existe ninguna actividad de control editorial previo sobre las opiniones, limitándose el medio de comunicación a brindar un espacio para la publicación, garantizando de paso la pluralidad de opiniones en nuestro sitio.

#### **Solicitud de datos personales:**

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 34 de 44

Para acceder a algunos servicios específicos de la página web se requiere registrar información personal, para lo cual la institución dispondrá de avisos previos para su autorización: el usuario decide voluntariamente si accede o no a la porción de datos.

#### Uso de cookies:

Las cookies son archivos con información enviada por un portal web o aplicación que se almacenan en el navegador o dispositivo del usuario. A través de estas cookies, las páginas recuerdan información sobre la visita de los usuarios. Las cookies no son virus o cualquier otro tipo de programa malicioso que pueda dañar dispositivos de los usuarios, tampoco pueden leer o borrar información de los equipos.

#### Tipos de cookies:

Por su duración	Por su finalidad
<p>Cookie permanente: aquella programada directamente por el portal web con el fin de realizar el seguimiento al usuario cada vez que se genera una nueva visita.</p> <p>Cookie de sesión: son aquellos que únicamente permanecen activas mientras el usuario registrado haga uso de un determinado espacio web.</p>	<p>Cookies esenciales o técnicas: indispensables para garantizar la adecuada navegación, permitiendo el correcto tráfico y reconocimiento de datos.</p> <p>Cookies de personalización: son las que almacenan las preferencias de cierto dispositivo como, por ejemplo, el idioma, el tipo de navegador, las características que tiene el portal dependiendo el lugar del mundo desde el que se acceda a él.</p> <p>Cookies de análisis: son aquellas que permiten la creación de un perfil de navegación por usuario, analizando el comportamiento de este y sus preferencias.</p> <p>Cookies publicitarias: son las usadas para campañas publicitarias propias o de terceros, designadas a dar a conocer productos y/o servicios.</p>

La página web de la Corporación de Lucha Contra el Sida usa cookies propias y de terceros con las siguientes finalidades:

- Optimizar los servicios ofrecidos.
- Ofrecer una mejor experiencia de navegación al usuario.
- Brindarle información de todo tipo al usuario conforme con sus preferencias, previo análisis de sus hábitos de navegación.
- El usuario puede escoger navegar en esta página sin hacer uso de cookies, pero no podrá beneficiarse de algunas interesantes funciones del sitio. Para hacerlo, puede configurar su navegador para que rechace las cookies, o para que le avise cuando se cree una. (Teniendo en cuenta que todos los navegadores son diferentes, usted deberá consultar cómo modificar sus preferencias con relación a los archivos de cookies).

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 35 de 44

## 25. TRATAMIENTO Y FINALIDAD

El tratamiento que realizará la Corporación de Lucha Contra el Sida con la información personal comprende la recolección, almacenamiento, uso, procesamiento, análisis, compilación, circulación, actualización y supresión para las siguientes finalidades, según la naturaleza del titular:

### 25.1. Usuarios (pacientes)

- Realizar invitaciones a eventos, campañas y ofrecer servicios.
- Gestionar las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRS. Efectuar encuestas de satisfacción respecto a la atención y a los servicios ofrecidos por la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Contactar al titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios, seguimiento a su estado de salud y cumplimiento de plan de tratamiento, y/o confirmación de datos personales necesarios en marco de la misión institucional, y el mejoramiento continuo de la calidad.
- Contactar al Titular a través de medios electrónicos, vía telefónica para el recordatorio de citas asignadas, envío de mensajes de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, noticias relacionadas con campañas, promociones, y nuevos servicios, envío de formularios de evaluación de la atención, respuestas de PQRSF, entrega de resultados de exámenes.
- Prestar los servicios ofrecidos por la Corporación de Lucha Contra el Sida solicitados directamente por los usuarios, o aceptados en el contrato suscrito con la entidad promotora de servicios de salud o empresa a la cual se encuentre afiliado.
- Suministrar la información a terceros autorizados legalmente, en las condiciones que lo establezca la normatividad vigente.
- Generar y administrar el proceso de facturación de servicios prestados. Realizar análisis estadístico y epidemiológico con propósitos científicos, académicos, focalización de proyectos en marco de la misión y responsabilidad social de la Corporación de Lucha Contra el Sida, estudio de la capacidad instalada y del portafolio de servicios.
- Uso de imágenes capturadas a través del sistema de videovigilancia instalado en zonas de riesgo monitoreadas para efectos de la vigilancia del ingreso, seguridad y custodia de los visitantes y la institución, así como de sus pertenencias.
- Finalidades generales descritas en los términos de uso de la página web.

### 25.2. Proveedores

- Contactar al titular a través de medios telefónicos, medios electrónicos para realizar encuestas, estudios, coordinación de actividades y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual.
- Citar cotizaciones, realizar negociaciones, expedir, validar y/o confirmar certificaciones y/o Solicitar referencias comerciales, efectuar los trámites relacionados con facturación, pago y cartera, y solicitar información necesaria en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre partes o lo pactado para la provisión de bienes y/o servicios. anterior en cumplimiento de las cláusulas de confidencialidad que se pacten con los oferentes y/o proveedores, en el marco de la normatividad vigente.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 36 de 44

- Realizar la evaluación interna del proveedor para analizar el perfil, comportamiento, ventajas comerciales, y Suministrar la información y calidad de los productos y/o servicios ofrecidos por el proveedor. La información a terceros con los cuales la Corporación de Lucha Contra el Sida tenga relación contractual necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Solicitar los beneficios derivados de la relación contractual.
- Comunicar los cambios en la política de tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad.
- Uso de imágenes capturadas a través del sistema de videovigilancia instalado en zonas de riesgo monitoreadas para efectos de la vigilancia del ingreso, seguridad y custodia de los visitantes y la institución, así como de sus pertenencias.
- Visitas a los proveedores en auditorias de segunda parte como seguimiento a la calidad y seguridad en la prestación de los servicios.
- Finalidades generales descritas en los términos de uso de la página web.

### 25.3. Clientes (empresas)

- Realizar invitaciones a eventos, campañas y ofrecer servicios.
- Gestionar las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias - PQRSDF.
- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la Corporación de Lucha Contra el Sida en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el Titular de la información.
- Efectuar encuestas de satisfacción respecto a la atención y a los servicios ofrecidos por la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Contactar al titular a través de medios telefónicos para realizar encuestas, estudios y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación contractual. Contactar al Titular a través de medios electrónicos para el envío de noticias relacionadas con campañas de fidelización o mejora de servicio, envío de portafolio de servicios, propuesta económica, documentos institucionales, contratos, formularios de evaluación de los servicios ofrecidos, informes, consolidados o facturas en relación con las obligaciones derivadas del contrato celebrado entre las partes.
- Prestar los servicios ofrecidos por la Corporación de Lucha Contra el Sida y aceptados en el contrato suscrito.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la Corporación de Lucha Contra el Sida tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Generar y administrar el proceso de facturación de los servicios prestados por la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Comunicar los cambios en la política de tratamiento de datos personales y el aviso de privacidad.
- Solicitar cotizaciones, realizar negociaciones, expedir, validar y/o confirmar certificaciones, efectuar los trámites relacionados con cartera, y solicitar información necesaria para el cumplimiento del objeto contractual. Gestionar, registrar, administrar, certificar y reportar la información sobre las donaciones recibidas, su destinación y metas logradas en beneficio de la comunidad.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 37 de 44

- Finalidades generales descritas en los términos de uso de la página web.

#### 25.4. Colaboradores

- Efectuar las gestiones pertinentes para el desarrollo del objeto social de la CLS en lo que tiene que ver con el cumplimiento del objeto del contrato celebrado con el titular de la información. Efectuar encuestas de evaluación de aspectos relacionados con el desempeño de los sistemas de gestión, procesos y procedimientos desarrollados en la Corporación de Lucha Contra el Sida.
- Contactar al titular a través de herramientas tecnológicas para realizar encuestas, estudios, envío de documentos institucionales, contratos, formularios de evaluación, informes, envío constancias de pago, coordinación o comunicaciones de actividades, y/o confirmación de datos personales necesarios para la ejecución de una relación cumplimiento a las obligaciones contraídas por la CLS con el Titular de la Información, con relación al pago de servicios, salarios, prestaciones sociales y demás retribuciones consagradas en el contrato de trabajo o de prestación de servicios, según lo disponga la ley.
- Ofrecer actividades que fomenten el clima laboral y planificar actividades empresariales para el titular.
- Suministrar la información a terceros con los cuales la CLS tenga relación contractual y que sea necesario entregársela para el cumplimiento del objeto contratado.
- Realizar el proceso de selección, contratación, y evaluación de desempeño individual laboral o de ejecución de las actividades del contrato civil.
- Realizar las acciones relacionadas con el cumplimiento del marco legal del sistema integral de seguridad social, que incluye salud, pensión, y el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo (SG-SST). Realizar estudios de condiciones de salud y riesgo psicosocial (perfil epidemiológico y sociodemográfico) en marco del SG-SST. Validar títulos académicos, estudios complementarios, experiencia laboral y profesional, certificaciones, referencias incluidas en la hoja de vida, permisos y licencias, con las personas naturales o jurídicas respectivas. Desarrollar actividades de capacitación, inducción y reinducción.
- Gestionar las solicitudes de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSDF. Uso de imágenes capturadas a través del sistema de videovigilancia instalado en zonas de riesgo monitoreadas para efectos de la vigilancia del ingreso, seguridad y custodia de los visitantes y la institución, así como de sus pertenencias. Identificación biométrica mediante dispositivo electrónico instalado en la Corporación de Lucha Contra el Sida para el control de la hora de ingreso y salida de la institución. Finalidades generales descritas en los términos de uso de la página web.

#### 26. MECANISMOS PARA OBTENER LA AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

La Corporación de Lucha Contra el Sida a través de los medios físicos, telefónicos y electrónicos conforme a la Ley, obtiene la autorización para que de manera libre, expresa voluntaria y debidamente informada al usuario, clientes y cualquier persona permitan a la institución recolectar, recaudar, almacenar, usar, procesar, compilar, de tratamiento, actualizar y disponer de los datos que han sido suministrados y que se han incorporado en distintas bases de datos, o en repositorios electrónicos de todo tipo con que cuenta la institución.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 38 de 44

Esta información es y será utilizada en el desarrollo de las funciones propias de la Corporación de Lucha Contra el Sida, en su condición de entidad sin ánimo de lucro que presta servicios de salud, así como para fines administrativos, comerciales, de promoción y contacto frente a los titulares de éstos.

Se entenderá que la autorización cumple con los requisitos establecidos en la Ley, cuando se realice previamente o en el mismo momento de la recolección del dato, y se manifieste por escrito, de forma oral o mediante conductas inequívocas del Titular que permitan concluir de forma razonable que otorgó la autorización.

### **26.1. DATOS QUE NO REQUIEREN AUTORIZACIÓN PREVIA DEL TITULAR**

La autorización del Titular no será necesaria cuando se trate de:

- Información requerida por una entidad pública o administrativa en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial. Datos de naturaleza pública.
- Casos de urgencia médica o sanitaria.
- Tratamiento de información autoriza por la ley para fines históricos, estadísticos o científicos.
- Datos relacionados con el Registro Civil de las personas.

### **26.2. DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

Solicitar prueba de la autorización otorgada a la Corporación de Lucha Contra el Sida salvo cuando ésta no sea necesaria.

Ser informado previa solicitud, respecto del uso que la Corporación de Lucha Contra el Sida le ha dado a sus datos personales.

Presentar ante la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC) quejas por infracciones a lo dispuesto en la en la presente Ley y las demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

Revocar la autorización y/o solicitar la supresión del dato cuando en el Tratamiento no se respeten los principios, derechos y garantías constitucionales y legales, siempre que no exista un deber legal o contractual que impida eliminarlos. La revocatoria y/o supresión procederá cuando la SIC haya determinado que en el Tratamiento la Corporación de Lucha Contra el Sida ha incurrido en conductas contrarias a la Ley y a la Constitución.

Acceder en forma gratuita a sus datos personales que hayan sido objeto de Tratamiento.

Abstenerse de responder preguntas o autorizar el tratamiento de datos sensibles.

### **26.3. VULNERACIÓN DE DERECHOS DEL TITULAR DE LA INFORMACIÓN**

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 39 de 44

Se vulneran cuando se usan para fines distintos para los que originalmente fueron recolectados, cuando no se actualizan, cuando no se toman medidas para garantizar seguridad, cuando se entregan a terceros sin autorización.

Si el Titular o sus causahabientes quienes consultan su información consideran que los datos contenidos en una base de datos deben ser corregidos, actualizados o eliminados, o cuando adviertan el presunto incumplimiento de cualquiera de los deberes como responsable del tratamiento, podrán presentar un reclamo ante la Corporación de Lucha Contra el Sida.

## 27. ATENCIÓN DE PETICIONES, CONSULTAS Y RECLAMOS

Medios de radicación.

Los canales de recepción de peticiones, consultas y reclamos respecto al tratamiento de datos personales en la Corporación de Lucha Contra el Sida son:

En Cali en la Carrera 56 No 2 - 120. Página web [www.cls.org.co](http://www.cls.org.co), teléfono de contacto 602 513 6152 Colombia: Personalmente en la Oficina de Atención al usuario, mediante correspondencia entregada en la Recepción, o depositando el Formato de Buzón de sugerencias diligenciado en los buzones instalados. La solicitud y entrega de copias de historia clínica y/o anexos se realiza directamente en el servicio de Archivo de la Corporación de Lucha Contra el Sida.

Correo electrónico: [corposida@cls.org.co](mailto:corposida@cls.org.co)

Responsable del trámite

El coordinador de calidad es el encargado de dar trámite a las solicitudes de los titulares para hacer efectivos sus derechos, con la intervención del personal que se considere.

Las copias de la historia clínica y/o anexos la entrega el personal encargado del Archivo en la Corporación de Lucha Contra el Sida.

## 28. PROCEDIMIENTO PARA EL EJERCICIO DEL DERECHO DE HABEAS DATA

En cumplimiento de las normas sobre protección de datos personales, la Corporación de Lucha Contra el Sida dispone siguiente procedimiento y requisitos para ejercer su derecho a conocer, actualizar, rectificar, suprimir el dato y revocar la autorización:

Personas a quienes se les puede suministrar información.

- A los Titulares, sus causahabientes o sus representantes legales;
- A las entidades públicas o administrativas en ejercicio de sus funciones legales o por orden judicial
- A los terceros autorizados por el Titular o por la Ley.

Información básica de la solicitud.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 40 de 44

Para la radicación y atención de su solicitud le solicitamos suministrar la siguiente información, con el fin de resolverla apropiadamente:

- Nombres y apellidos completos.
- Tipo y número de identificación.
- Datos de contacto (dirección física y/o electrónica, teléfonos) Medio para recibir respuesta a su solicitud.
- Motivo (s)/ hechos (s) que dan lugar al reclamo con una breve descripción del derecho que desea ejercer (conocer, actualizar, rectificar, solicitar prueba de autorización otorgada, revocarla, suprimir, acceder a la información) Firma (según el caso).
- Para acceder a las imágenes capturadas mediante el sistema de videovigilancia, debe presentar documento original y mencionar en la solicitud: fecha, hora, lugar, y otros aspectos que faciliten la ubicación de la imagen y limite al máximo la exposición de terceros. Es importante aclarar que la IPS conserva las grabaciones por un tiempo limitado.
- Para reclamar copia de la historia clínica y/o sus anexos (resultados de exámenes, imágenes, consentimiento informado, órdenes, fórmulas), por favor presentar personalmente:

Si es el paciente:

- Documento de identificación original

Si es un tercero autorizado por el paciente:

- Solicitud original firmada por el paciente en donde especifique que está autorizado para reclamar copia de Historia clínica (\*)
- Fotocopia de documento de identificación del paciente
- Fotocopia de documento de identificación del autorizado

Si es familiar de un paciente fallecido:

- Solicitud original firmada en donde especifique la situación de fallecimiento del paciente y el motivo por el cual requiere la historia clínica (\*)
- Fotocopia del certificado de defunción.
- Fotocopia de documento donde certifique que es:
  - Hijo (registro civil de nacimiento)
  - Esposa (registro de matrimonio)
  - Compañero permanente (declaración juramentada o unión marital de hecho)
  - Padre (registro civil de nacimiento del paciente)
  - Original y fotocopia del documento de identificación

Si es el representante legal de un paciente menor de edad:

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 41 de 44

- Documento de identificación del representante legal original o Registro civil de nacimiento del paciente

Si es un tercero autorizado por el representante legal de un paciente menor de edad:

- Solicitud original firmada por el representante legal en donde especifique que está autorizado para reclamar copia de Historia clínica (\*)
- Fotocopia de Registro civil de nacimiento del paciente o Fotocopia del documento de identificación del representante legal.
- Original y fotocopia del documento de identificación del autorizado.

En la descripción debe incluir nombres y apellidos completos y tipo y número de documento de identidad de ambos.

### Respuesta

La respuesta a consultas y reclamos presentados se realiza por escrito y se entrega en el medio establecido por el titular en su solicitud.

En el evento de no obtener respuesta a la consulta o reclamo, o frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada por la Corporación de Lucha Contra el SIDA, el usuario podrá comunicarlo a la Superintendencia de Industria y Comercio y a la Superintendencia Nacional de salud, según el caso.

Los términos para la respuesta a las solicitudes dependen de su naturaleza.

### Consultas

Salvo norma legal especial y so pena de sanción, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Cuando no fuere posible atender la solicitud dentro de dicho término, se informará al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando la fecha en que se atenderá su consulta, la cual en ningún caso podrá superar los diez (10) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

### Dirección Física y Correo

Si en ese primer término no se dio respuesta al peticionario, se entenderá que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

### Reclamos:

Si el reclamo radicado resulta incompleto, se requerirá al interesado dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción del reclamo para que subsane las fallas. Transcurridos dos (2) meses desde: la fecha del requerimiento, sin que el solicitante presente la información requerida, se entenderá que ha desistido del reclamo.

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 42 de 44

En caso de que quien reciba el reclamo no sea competente para resolverlo, dará traslado a quien corresponda en un término máximo de dos (2) días hábiles e informará de la situación al interesado.

El término máximo para resolver los reclamos es de quince 15 días hábiles, contados a partir de la fecha de recibido de su solicitud. Cuando no sea posible atender el reclamo dentro de dicho término, la Corporación de Lucha Contra el Sida informará al interesado los motivos de la demora y la fecha en que se atenderá su reclamo, la cual en ningún caso podrá superar los ocho (8) días hábiles siguientes al vencimiento del primer término.

Peticiones y reclamos con riesgo vital

Las que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el sector, la marcación "Riesgo de vida" serán e inmediato cumplimiento como las que la Supersalud traslade a la Corporación de Lucha Contra el Sida y marque como PQR con riesgo vital deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término. máximo dos (2) días hábiles.

## 29. VIGENCIA

La presente política para el tratamiento de datos personales rige a partir de la entrada en vigor del presente Código de Ética y buen Gobierno.

Las bases de datos en las que se registrarán los datos personales tendrán una vigencia igual al tiempo en que se mantenga y utilice la información para las finalidades descritas en esta política y lo establecido por la normatividad vigente.

Una vez se cumplan esas finalidades y siempre que no exista un deber legal o contractual de conservar su información, sus datos serán eliminados de nuestras bases de datos.

## 30. LÍNEA ÉTICA

¿Qué es la Línea Ética de la Corporación de lucha contra el Sida?

Es un canal confidencial, diseñado para la Familia de la Corporación de Lucha Contra el Sida que genera transparencia en los procesos alineados al comportamiento Ético.

¿Quién puede comunicarse a la Línea Ética de la Corporación de Lucha Contra el Sida?

Colaboradores, directivos, proveedores y en general las partes interesadas de la Corporación de Lucha Contra el Sida.

¿Por qué una Línea Ética de la Corporación de Lucha Contra el Sida?

Para estar alineados con las disposiciones contenidas en el presente Código, generamos un canal que materializa los preceptos y fomenta una cultura transparente con el objetivo de:

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 43 de 44

- Proporcionar un canal seguro para expresar sus preocupaciones éticas, o para manifestar hechos indebidos, actos de discriminación con respecto a cualquier proceso de la CORPORACION DE LUCHA CONTRA EL SIDA.
- Prevenir las conductas anti-Éticas de los colaboradores y en general de los grupos de interés, que puedan atentar contra el buen nombre del CORPORACION DE LUCHA CONTRA EL SIDA y sus colaboradores.
- Cultivar y potenciar la cultura de prevención, detección y respuesta a fraudes, planteando la creación de un canal de comunicaciones de atención a denuncias Éticas.

¿Cómo acceder a la Línea Ética de la Corporación de lucha contra el Sida? Los canales que la conforman son:

- Correo Electrónico: [comunica@cls.org.co](mailto:comunica@cls.org.co)

#### Garantía de confidencialidad

Los denunciantes de buena fe serán protegidos frente a represalias, garantizando la confidencialidad de las denuncias y de la identidad de los denunciantes que hagan uso de la línea ética

#### DESPLIEGUE DEL CÓDIGO DE ÉTICA

El Código de Ética (conducta) estará a disposición para la consulta permanente del público, en particular para los integrantes de la Corporación, usuarios y partes interesadas

El Código de Buen Gobierno estará a disposición de la Asamblea General de miembros y la Junta Directiva; así como de las autoridades de control y de los usuarios, en tanto sean requeridos por éstos.

Otros medios que se utilizarán para socializar este documento son:

- Junta Directiva
- Comité Unificado de la Calidad
- Comité de ética para investigación en humanos
- Intranet

#### ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

La Corporación de Lucha Contra el Sida, ha establecido un cronograma para la sensibilización y gestión de este documento, a través de talleres, conversatorios y dinámicas que aseguren la participación de los miembros de la institución en la adopción del código de ética y en forma tal que sus aportes sirvan como insumos obligatorios en la definición de las pautas de comportamiento ético dentro de la CLS.

Los informes sobre los resultados del sistema de gestión ética se realizarán periódicamente a la Superintendencia Nacional de Salud cada dos (2) años, contados a partir de esta primera edición (30/10/2007)

	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>	<b>DOCUMENTO COMPLEMENTARIO</b>	Código: DOC-GES-036
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DEL BUEN GOBIERNO</b>		Versión: 005
			Emisión: Junio 2024
			Página: 44 de 44

**XIMENA GALINDO ORREGO**  
Presidente

**INÉS CONSTANZA TELLO BOLÍVAR**  
Representante Legal

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Proveedor Externo	Nombre: Jennifer Keller Marín	Nombre: Ines Constanza Tello Bolivar
Abogado Laboral	Cargo: Coordinador de Calidad	Cargo: directora general
<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>		
Fecha	Observación	
31/11/2016	Creación Documento	
01/12/2021	Actualización general alineada a la circular 3 de 2018 y circular 20211700000004-5 DE 2021	
17/03/2022	Se actualiza los derechos y deberes de los usuarios.	
1/6/2023	Se articulan los derechos humanos en todo el documento y se incluye en los reportes de la línea ética lo relacionado a los actos de discriminación	
11/6/2024	Actualización de los objetivos, política de la calidad y prestación del servicio, solución de conflictos con las diferentes partes interesadas.	