

CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA.



Cartagena de Indias, Suramérica
Año 2022

Por medio del cual se adoptan los Códigos de Ética y Buen Gobierno

CODIGO DE ETICA

El suscrito Representante Legal, de Distribuciones Pharmaser Ltda., previo estudio de la adopción y aplicación del Código de Ética establece:

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 OBJETIVO

Establecer las pautas de comportamiento ético, procurando garantizar las relaciones laborales, de colaboración y servicio, que orienten y garanticen una gestión eficiente, íntegra y transparente.

1.2 ALCANCE

El presente Código de Ética aplica a todos los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., y a los contratistas o proveedores, cualquiera que sea la forma de su vinculación. Son destinatarios de las disposiciones contenidas en el presente Código:

- Junta de socios
- Usuarios y sus familias
- Colaboradores y sus familias
- Personal en entrenamiento
- Empresas responsables de pago
- Aliados estratégicos
- Proveedores

1.1 DEFINICIONES

ADMINISTRAR: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes¹.

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades que, a manera de compromiso ético, buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas con el fin de generar confianza en los servidores públicos internos y externos hacia el ente estatal².

CÓDIGO DE ÉTICA: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa³.

CONFLICTO DE INTERÉS: Situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

GESTIONAR: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo⁴.

GOBIERNO CORPORATIVO: Manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional⁵.

GRUPOS DE INTERÉS: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”⁶.

MISIÓN: Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público⁷.

POLÍTICAS: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo

1

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/CODIGO%20DE%20ETICA%20ANEXO%20A%20RESOLUCION%2016%20dic.pdf>

² Ibidem

³ Ibidem

⁴ Ibidem

⁵ Ibidem

⁶ Ibidem

⁷ Ibidem

específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos⁸.

PRINCIPIOS ÉTICOS: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben⁹.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción¹⁰.

RIESGOS: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones¹¹.

TRANSPARENCIA: Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada¹².

VALOR ÉTICO: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos¹³.

VISIÓN: Establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad¹⁴.

⁸ Ibidem

⁹

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/DNP/CODIGO%20DE%20ETICA%20ANEXO%20A%20RESOLUCION%2016%20dic.pdf>

¹⁰ Ibidem

¹¹ Ibidem

¹² Ibidem

¹³ Ibidem

¹⁴ Ibidem

1.1 NORMATIVIDAD

- **Ley 489 de 1998.** “Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.”

- **Ley 1474 de 2011.** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.”

- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

- **Decreto 124 de 2016.** “Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

- **Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

- **Circular Externa 100-000004 del 9 de abril de 2021.** Modificación de los numerales 5.1.2., 5.1.4.3.1., 5.1.4.5., 5.1.4.8., 5.3.2., 7.1. y 7.2. de la Circular Externa No. 100-000016 del 24 de diciembre de 2020.

2. MARCO INSTITUCIONAL

2.1 NATURALEZA JURÍDICA

Distribuciones Pharmaser Ltda. es una sociedad limitada de naturaleza jurídica privada, con ánimo de lucro regida por el código de Ética y de Buen Gobierno, cuyo fundamento normativo se establece así:

Artículo 1º: Aplicar para Distribuciones Pharmaser Ltda. el Código de Ética, que se constituya en el conjunto de normas de conductas de desempeño de sus colaboradores, proveedores, aliados y el entorno, en aras de cumplir con la Misión, Visión, Valores Corporativos y Políticas de la empresa, para configurar una verdadera gestión de Ética y realizar planes de Mejoramiento Continuo.

Artículo 2º: Fomentar el sentido de pertenencia del colaborador, su comportamiento moral, su rectitud, a través de los principios y valores de la institución, teniendo como un todo al usuario y al cliente.

Artículo 3º: Sobre el Direccionamiento Estratégico:

MISIÓN: En Distribuciones Pharmaser Ltda., contribuimos con el mejoramiento de la calidad de vida de las personas a través de una experiencia de atención humanizada, integral, segura y efectiva del servicio farmacéutico.

VISIÓN: En el año 2025 Distribuciones Pharmaser Ltda., será reconocida como la empresa gestora de servicio farmacéutico líder a nivel regional, fomentando la investigación y el mejoramiento continuo.

Artículo 4º: sobre las Políticas Institucionales:

- **POLITICA DE MEJORA CONTINUA:**

En Distribuciones Pharmaser Ltda. nos comprometemos con el mejoramiento continuo de los procesos organizacionales para generar una cultura de calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de nuestros clientes y colaboradores.

- **POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:**

En Distribuciones Pharmaser Ltda. nos comprometemos a suministrar medicamentos ambulatorios y hospitalarios e insumos medico quirúrgicos de forma segura al usuario y su familia, implementando acciones y controles que minimicen la posibilidad de ocurrencia de sucesos adversos durante el proceso de atención.

- **POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:**

Distribuciones Pharmaser Ltda. se compromete en brindar servicios de calidad, protegiendo la salud física, mental y social de sus trabajadores, conservando el medioambiente, mediante el cumplimiento de la legislación colombiana, estándares que la organización establezca, con responsabilidad laboral y social, garantizando la competitividad y permanencia de nuestros servicios en el mercado. La alta gerencia, se compromete a implementar y desarrollar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, apropiado a la naturaleza de los peligros identificados en la organización, mediante los siguientes compromisos:

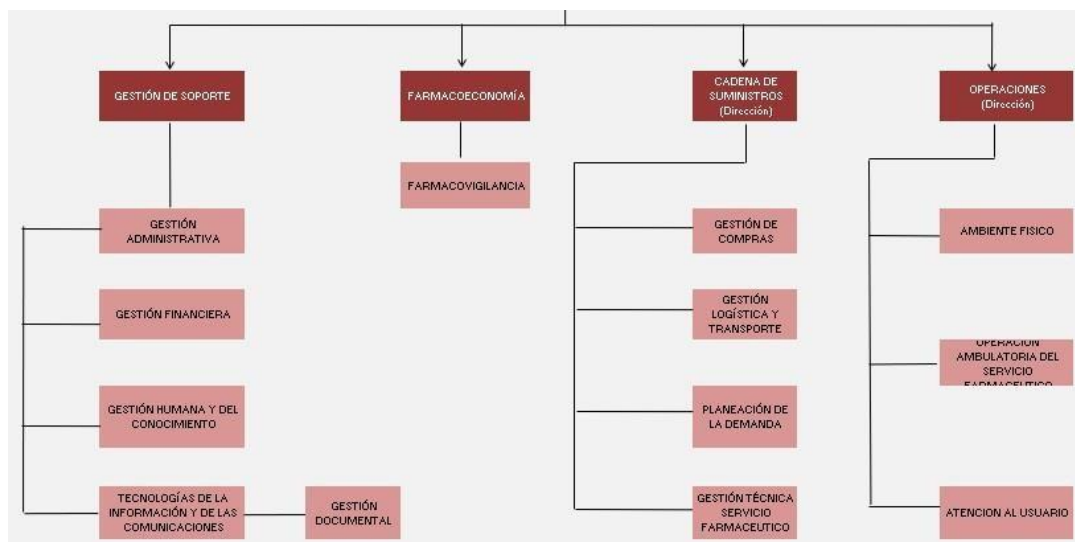
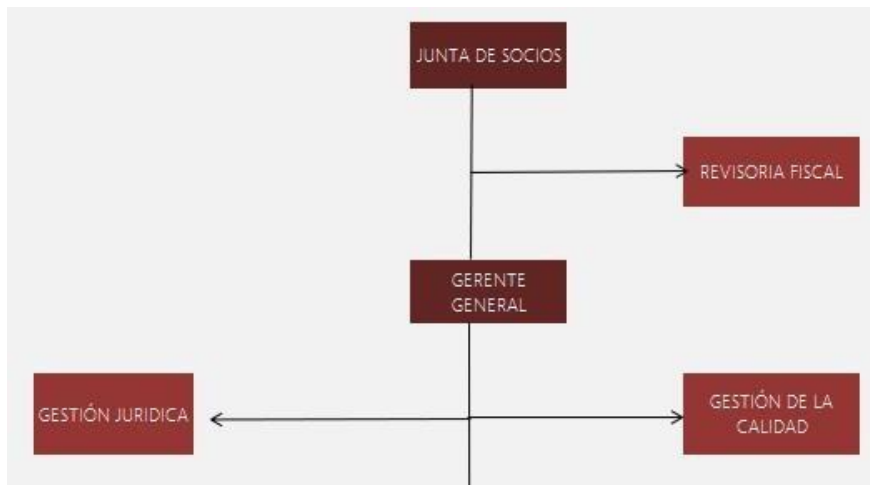
- Diseñar e implementar programas de promoción, prevención y control enfocados a proteger la salud y mantener el máximo nivel de bienestar físico, mental y social de todos los trabajadores.
- Minimizar el potencial de ocurrencia de incidentes y accidentes, mediante las buenas prácticas en los procesos de la organización
- Comprometer a los proveedores y contratistas para lograr un mejor desempeño en seguridad y salud en el trabajo en nuestras instalaciones.
- Promover el uso adecuado de los elementos de protección personal a todos los empleados y contratistas.
- Mantener el mejoramiento continuo mediante la implementación de procedimientos seguros de trabajo, análisis de tareas dentro del puesto de trabajo, la investigación y análisis de los incidentes laborales; así como la revisión permanente del SG-SST a través de auditoría y análisis de indicadores de la gestión.
- Responder pronta, efectiva y cuidadosamente a las emergencias o accidentes que resulten en sus operaciones.
- Evaluar periódicamente el estado de salud de sus empleados para identificar y controlar oportunamente los riesgos de salud relacionados con el trabajo.
- Cumplir con las leyes y reglamentaciones vigentes en Colombia en materia de seguridad y salud en el trabajo aplicables a la compañía
- Se dispondrá de un presupuesto anual para el cumplimiento de todas las actividades en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Formar a sus colaboradores, en el conocimiento y cumplimiento de la política de seguridad y salud en el trabajo, la cual será socializada y divulgada a todos los niveles de la organización y estará disponible para las partes interesadas que la requieran.

- **POLITICA DE SERVICIO AL CLIENTE:**
- En Distribuciones Pharmaser Ltda. nos comprometemos a brindar un óptimo servicio al cliente, mediante lineamientos claros y precisos de los atributos de la prestación de servicio; conocer las expectativas y necesidades del cliente, y responder oportunamente a través de canales formales de comunicación, con miras a alcanzar valor agregado en su satisfacción.
- **POLITICA DE AMBIENTE FISICO:**
- En Distribuciones Pharmaser Ltda. nos comprometemos a proporcionar espacios libres de humo, de contaminación visual y auditiva, e infraestructura segura para los usuarios, su familia y los colaboradores.

- **Artículo 5º:** Sobre los Objetivos estratégicos
- Mantener en un 90% la gestión eficaz, segura y humanizada del servicio farmacéutico al usuario y su familia, para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida.

- Generar una rentabilidad anual que satisfaga las expectativas de los accionistas y garantice la viabilidad financiera de la institución
- Lograr el 90% del mantenimiento de los requisitos del sistema de gestión de la calidad ISO 9001, que permita la mejora continua de la calidad.
- Fortalecer las competencias del talento humano en un 90%
- Formular y gestionar en un 90% estrategias para aumentar la capacidad de gestión de servicios para dar respuesta a la demanda

Artículo 6º: Sobre la estructura organizacional



Artículo 7º: Sobre los Principios:

- **HONESTIDAD:** Cualidad humana por la que la persona se determina a elegir actuar siempre con base en la verdad y en la auténtica justicia.
- **RESPONSABILIDAD:** Capacidad de compromiso o de cuidado de una persona consigo misma y con todo su lo de alrededor.
- **ETICA:** Conjunto de normas y costumbres que regulan las relaciones humanas de un colectivo.
- **RESPECTO:** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Propiedad de la información por la que se garantiza está accesible únicamente a personal autorizado a acceder a dicha información. cualidad de aquello reservado.

Artículo 8º: sobre los valores:

- **SOLIDARIDAD:** Capacidad del ser humano para sentir empatía por otra persona y ayudarla en los momentos difíciles. es un sentimiento de unidad en el que se buscan metas e intereses comunes.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Grupo de personas con conocimiento específico que garantiza la consecución de un objetivo al momento de realizar una tarea. implica: empatía, unión, coordinación y apoyo.
- **ORIENTACIÓN AL LOGRO:** Obtención satisfactoria de una cosa que se intenta. Competencia de un individuo o equipo de trabajo, que genera resultados exitosos.
- **VOCACIÓN DE SERVICIO:** Actitud de vida, de colaboración hacia los demás. significa resolver una necesidad, demanda, solicitud o satisfacer una expectativa de alguien de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

- **SENTIDO DE PERTENENCIA:** Es la satisfacción personal de cada individuo reconocido como parte integrante de un grupo. implica una actitud consciente y comprometida efectivamente ante una determinada colectividad en la que se participa activamente identificándose con los valores. significa arraigo por lo que se considera importante.

Artículo 9º: Sobre la persona y el ejercicio de su trabajo:

1. Respeto al ser humano y a los derechos humanos.
2. Veracidad y transparencia en la conducta.
3. Desarrollo del trabajo con idoneidad, vocación, humanización, responsabilidad, honestidad, reserva profesional y con entrega.
4. Mantener dentro de la empresa un clima laboral favorable que contribuya a un exitoso trabajo en equipo.
5. Eficacia, Eficiencia y efectividad en la elaboración de sus funciones para el logro de los objetivos, garantizando el buen flujo de la comunicación con información veraz, oportuna y respetuosa.
6. Mantener programas de capacitación para el cliente interno, con el fin de reforzar conceptos y realizar retroalimentación.
7. Realizar evaluación al cliente interno y planeación de capacitación.
8. Es responsabilidad de todos los trabajadores proteger, velar y conservar los bienes, equipos y elementos de trabajo de la organización informando daños o pérdidas que se presente.

Artículo 10º: De la persona y su comportamiento dentro de la Institución:

Las relaciones dentro de la organización se basarán en el respeto y la buena fe, no se hará discriminación alguna por razón de género, raza, edad, religión, ideología o procedencia, buscando el respeto a la dignidad personal.

- o Veracidad y claridad en los informes y cuentas
- o Protección del medio ambiente
- o Brindar los servicios con seguridad, buenas relaciones interpersonales, teniendo en cuenta los valores corporativos.
- o Mantener seguridad y honestidad en el manejo de la información
- o Mantener reserva en la información de los usuarios y clientes
- o Contribuir y Mantener el buen nombre y bienes de la organización.

Artículo 11º: De la persona, la Institución y sus relaciones externas:

- o Mantener buena relación de respeto y comunicación con nuestros clientes.

- o Respeto con la competencia, manteniendo el principio ético de competencia leal en las relaciones comerciales.
- o Todas las inversiones deben establecerse bajo el criterio de costo beneficio, eficiencia, seguridad, con miras a proteger los bienes de la organización.
- o Mantener el respeto y cumplir con la reglamentación de las entidades que nos regulan y vigilan.
- o En situación de conflictos de intereses el colaborador encargado de dirimir el conflicto debe ajustarse a la norma y siempre protegiendo los intereses de la organización.

Artículo 12º: Del buen servicio a los usuarios:

POSTULADOS DEL BUEN SERVICIO

Los Diez (10) mandamientos para un servicio de excelencia y conservación de los clientes:

- El cliente es la persona más importante de la empresa.
- El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente. Nosotros trabajamos para nuestros clientes.
- El Usuario no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.
- El cliente nos hace un favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, simplemente cumplimos nuestra misión.
- El usuario es parte de la Institución, es su verdadero dueño.
- El cliente no es una fría estadística, sino una persona con sentimiento y emociones, igual que usted. Trate al cliente mejor de lo que desearía que a usted lo tratara.
- El cliente no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.

- Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseo y expectativas de los clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas.
- El cliente se merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted puede brindarle.
- El cliente es parte vital de nuestra institución. Recordemos: si nuestros clientes, no tendría actividad laboral. Nosotros trabajamos para nuestra clientela.

Artículo 13º: De los derechos y deberes de los usuarios DERECHOS:

- o Atención médica accesible, idónea, de calidad y eficaz
- o Protección a la dignidad humana
- o A la información
- o A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia
- o A la confidencialidad
- o A la asistencia religiosa

DEBERES:

- o Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- o Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- o Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas
- o Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.
- o Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.
- o Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- o Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud
- o Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.

Artículo 14º: De las obligaciones:

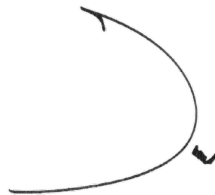
Todos los trabajadores del Distribuciones Pharmaser Ltda., están obligados desde el punto de vista ético, a dirigir sus actuaciones teniendo en cuenta los conceptos y las disposiciones que rigen El Código de Ética.

Artículo 15º: De la difusión y socialización:

El presente Código de Ética será publicado y socializado a través del Programa de Capacitación del Proceso Gestión de Talento Humano y se incluirá en el Programa de Inducción para el personal nuevo de la empresa.

Artículo 16º: Vigencia

El presente Código de Ética, empieza a regir a partir de la fecha de su publicación.



DIMAS DE JESUS CHAMORRO PEREZ
Representante Legal
DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Por el cual se instituye el Código de Buen Gobierno de la Sociedad denominada Distribuciones Pharmaser Ltda.

El suscrito Representante legal, de Distribuciones Pharmaser Ltda., previo estudio de la adopción y aplicación del Buen Gobierno establece:

3. DISPOSICIONES GENERALES

3.1 OBJETIVO

Establecer las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, procurando garantizar las relaciones laborales, de colaboración y servicio, que orienten y garanticen una gestión eficiente, íntegra y transparente.

3.2 ALCANCE

El presente Código de Ética aplica a todos los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., y a los contratistas o proveedores, cualquiera que sea la forma de su vinculación.

4. MARCO INSTITUCIONAL

4.1 NATURALEZA JURÍDICA

Distribuciones Pharmaser Ltda. es una sociedad limitada de naturaleza jurídica privada, con ánimo de lucro regida por el código de Ética y de Buen Gobierno, cuyo fundamento normativo se establece así:

Artículo 1º: Aplicar para Distribuciones Pharmaser Ltda. el Código de Ética, que se constituya en el conjunto de normas de conductas de desempeño de sus colaboradores, proveedores, aliados y el entorno, en aras de cumplir con la Misión, Visión, Valores Corporativos y Políticas de la empresa, para configurar una verdadera gestión de Ética y realizar planes de Mejoramiento Continuo.

Artículo 2º: Fomentar el sentido de pertenencia del colaborador, su comportamiento moral, su rectitud, a través de los principios y valores de la institución, teniendo como un todo al usuario y al cliente.

Artículo 3º: De la actividad empresarial y domicilio.

Distribuciones Pharmaser Ltda., es una organización que presta servicios de Comercialización, Distribución y Dispensación de medicamentos, dispositivos médicos e insumos médicos quirúrgicos.

Cuenta con establecimientos minoristas tipo droguerías. Presta servicios de dispensación en puntos de servicio de atención farmacéutica (SAF):

- o SAF ACHÍ
- o SAF MONTELIBANO
- o SAF TIERRA ALTA
- o SAF SAN ESTANISLAO DE KOSTKA
- o SAF PLANETA RICA
- o SAF EL CARMEN DE BOLIVAR
- o SAF PUERTO LIBERTADOR
- o SAF EL SALADO
- o SAF CORDOBA TETON
- o SAF SUAN
- o SAF CHINÚ
- o SAF SAN JACINTO DEL CAUCA

Presta servicios de dispensación en alianza con el proveedor Propharma:

- o VALENCIA
- o AYAPEL
- o LA APARTADA
- o SAN CARLOS

Presta servicios de dispensación en alianza con el proveedor Audifarma:

- o DEPARTAMENTO CESAR
- o DEPARTAMENTO BOLIVAR
- o DEPARTAMENTO SUCRE
- o DEPARTAMENTO CORDOBA
- o DEPARTAMENTO ATLANTICO

o DEPARTAMENTO MAGDALENA

Cuenta con establecimiento mayorista tipo depósito de drogas.

La sede administrativa se encuentra ubicada en la Carretera Troncal Sector La Concepción # 71B – 105. Cartagena - Colombia

Artículo 4º: De los órganos de gobierno y Políticas de Buen Gobierno para la Administración de la Entidad:

Los directivos de la organización son:

- a) El Representante legal y su suplente, la Gerente, los directores, El Coordinador administrativo, Coordinador de las TIC, Coordinador de mejora continua.
- b) El Coordinador de talento humano, quien hará cumplir el reglamento interno de trabajo diseñado para la organización.

La Gerente y su equipo directivo se comprometen al logro de los objetivos, al cumplimiento de la Misión, Visión, Principios y Valores de nuestra organización.

En el organigrama se establece la estructura organizacional la cual determina la línea de autoridad.

Artículo 5º: La Organización frente a los Fines del Estado:

Los Directivos de la organización colaboraran con el Estado Colombiano, en la prestación del servicio de salud, entendido este como un servicio de carácter público, de conformidad con los lineamientos de nuestra Constitución Política, Normas, Decretos, normas complementarias y Criterios Éticos.

Artículo 6º: Compromiso con la Gestión:

Los Directivos de la organización se comprometen a destacarse como personas con principios éticos y morales, cumplir con la normatividad vigente, actuando con profesionalidad en el ejercicio de sus cargos cumpliendo así con la Misión y a través del Plan Estratégico lograr la Visión de la empresa.

Artículo 7º: De la Responsabilidad con el Acto de Delegación:

Cuando un Directivo delegue determinadas funciones debe de hacerse por escrito, entendiéndose ésta unas obligaciones delegadas, en todo caso se debe impartir orientación y establecer un sistema de control y evaluación de estas.

Artículo 8º: De las Políticas de Gestión de la empresa con su cliente externo:

El Gerente de la organización se compromete a mantener una buena relación con los órganos de control, suministrando la información que legalmente ellos requieran, en forma oportuna y veraz asumiendo un plan de mejoramiento que ellos sugieran.

Artículo 9º: En lo relativo a la contratación, se ha de observar lo siguiente:

- a) Garantizar a sus usuarios la atención del servicio correspondiente al servicio contratado.
- b) Proporcionar a los trabajadores las herramientas para realizar su trabajo, bajo los reglamentos de higiene y seguridad industrial, y protegiendo así al usuario, colaborador y medio ambiente.
- c) La gerencia no aceptará u ofrecerá sobornos para recibir ganancias de contratos estatales y/o con empresas privadas.
- d) La gerencia velará por que se respete las normas de protección intelectual y los derechos de autor, excluyendo el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no están licenciados.

Artículo 10º: De la Gestión del Talento Humano:

La organización se compromete a mantener un Talento humano competente para el desempeño de sus tareas, ejecutando programa de capacitación. Cumplir con el proceso de selección con el principio de equidad y transparencia de acuerdo con proceso establecido.

Artículo 11º: Del manejo de la información de la Organización:

La Organización se compromete a que los colaboradores/ contratistas mantengan y protejan con su debida reserva los documentos de trabajo y la información confidencial que está a su cuidado o custodia.

Los sistemas de cómputos personales deberán estar protegidos con contraseña que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información; en tal caso es responsabilidad de cada usuario el manejo de la contraseña.

Artículo 12º: De la Política de Responsabilidad social, en cuanto a la Información y comunicación con la comunidad:

La Organización dará a conocer hechos que ocurran dentro de la entidad y que no sean materia de reserva como indicadores de gestión, boletín informativo, folletos, planes de mejoramiento.

La Organización tendrá un proceso de atención al cliente, donde el usuario hará las reclamaciones y presentará las quejas; dándole repuestas a estas de acuerdo con lo establecido en el procedimiento de quejas y reclamos instituido en la organización.

Artículo 13º: De la Política de Responsabilidad de la Organización frente al Medio Ambiente.

La Organización mantendrá Programa de Gestión Ambiental, con el propósito de minimizar los factores de riesgo a la salud de los usuarios, colaboradores y demás miembros de la comunidad.

Artículo 14º: De las Políticas sobre Riesgos:

La Organización es consciente de los riesgos que son inherente a la prestación del servicio, por lo tanto, se compromete a adoptar los mecanismos y las acciones necesarias para prevenir la ocurrencia de hechos ajenos que afecte la integridad del cliente.

Artículo 15º: De los Comités para las buenas prácticas:

La Organización mantendrá comités establecidos por ley, quienes recibirá el apoyo legal, técnico y operativo que requiera para su funcionamiento.

Artículo 16º: De los Indicadores de Gestión del Código de Buen Gobierno, se establecerán:

Los Indicadores de Gestión:

La Organización se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño cada año, así:

1. Índice de Gestión Ética
2. Indicadores de los Procesos
3. Índice de satisfacción del cliente externo

Artículo 17º: Del Ámbito de Aplicación:

Este Código rige para todos los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., que se encuentre vinculado a nuestra Organización bajo cualquier modalidad de contratación laboral y/o de prestación de servicios, a través de los cuales la Organización desarrolla sus actividades

Artículo 18º: De las Obligaciones:

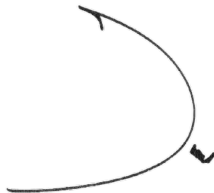
Todos los trabajadores del Distribuciones Pharmaser Ltda., están obligados desde el punto de vista ético, a dirigir sus actuaciones teniendo en cuenta los conceptos y las disposiciones que rigen El Código de Buen Gobierno.

Artículo 19º: De la difusión y socialización:

El presente Código de Buen Gobierno será publicado y socializado a través del Programa de Capacitación del Proceso Gestión de Talento Humano y se incluirá en el Programa de Inducción para el personal nuevo de la empresa.

Artículo 20º: Vigencia.

El presente Código de Ética, empieza a regir a partir de la fecha de su publicación.



Escriba el texto aquí

DIMAS DE JESUS CHAMORRO PEREZ
Representante Legal
DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA

DISPOSICIONES ESPECIALES

5. PRÁCTICAS PARA LA PREVENCIÓN Y EL CONTROL DEL LAVADO DE ACTIVOS, LA FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO Y DE LA PROLIFERACIÓN DE ARMAS DE DESTRUCCIÓN MASIVA.

A continuación, se presentan las prácticas éticas y de buen gobierno que pretenden contribuir al compromiso de la institución de tener un sistema de autocontrol y gestión del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo:

- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de su Junta de socios, adoptará medidas de control orientadas a evitar que las operaciones que realiza sean utilizadas como instrumento para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento en cualquier forma de dinero u otros bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos vinculados con las mismas.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de su Junta de socios y con la colaboración de sus Direcciones y Coordinaciones, deberá adoptar políticas y procedimientos que permitan prevenir y controlar el riesgo de lavado de activos, financiación al terrorismo y financiamiento de la proliferación de armas de destrucción masiva.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de su Junta de Socios, establecerá mecanismos de monitoreo permanente que le permitan verificar y evaluar la eficiencia y la eficacia de sus políticas, procedimientos y medios de control.

Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de su Junta de Socios, nombrará un funcionario, para que funja como Oficial de Cumplimiento, persona encargada de verificar el cumplimiento de los manuales y políticas de procedimiento, así como la implementación del SAGRILAF y las demás funciones que señala la normatividad vigente.

- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de su Junta de Socios, establecerá mecanismos idóneos que les permitan a todos los colaboradores directos e indirectos de la institución realizar reportes internos relacionados con posibles operaciones intentadas, inusuales o sospechosas
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., tanto los colaboradores directos de todos los niveles jerárquicos de la institución como los colaboradores indirectos actúan con debida diligencia en el conocimiento de los clientes y usuarios particulares. Debido a esto, se garantiza que la institución tiene y conserva la información personal, de ubicación y la relativa a la actividad económica y fuente de ingresos de las personas naturales y/o jurídicas que atiende en calidad de cliente o usuario particular.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de los responsables del proceso de talento humano y del proceso de contratación y adquisiciones, verificará los antecedentes de sus colaboradores, contratistas y proveedores antes de su vinculación y contratación. Anualmente se revisarán y actualizarán sus datos, reportando, analizando y controlando toda conducta inusual o riesgosa que se detecte en la revisión.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través del Oficial de Cumplimiento y el responsable del proceso de gestión financiera, determinará el monto máximo de dinero en efectivo autorizado para manejarse al interior de la institución por cada tipo de cliente o usuario particular, promoviendo el uso de los medios de pagos disponibles por el sector financiero, y estableciendo mecanismos de control para las operaciones realizadas con dinero en efectivo.

En las sesiones de la Junta de Socios de Distribuciones Pharmaser Ltda., se presentarán los informes del Oficial de Cumplimiento, los cuales se someterán a discusión y pronunciamiento por parte de los socios de la junta y se hará seguimiento a las recomendaciones u observaciones adoptadas. Para este propósito, la Junta de Socios podrá reunirse extraordinariamente cuando sea necesario.

- o Anualmente, en Distribuciones Pharmaser Ltda., el Revisor Fiscal presentará informes a la Junta de Socios relacionados con el cumplimiento o incumplimiento del SAGRILAFT.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de la Coordinación de Talento Humano

o quien haga sus veces, diseña, programa y coordina planes anuales de capacitación dirigidos a todos sus colaboradores en temas relativos al SAGRILAFT.

- o En Distribuciones Pharmaser Ltda., la gerencia, coordinaciones, y en general todos los colaboradores internos y externos cumplen con lo ordenado por la Junta de Socios en materia de prevención y control de riesgos SAGRILAFT, responden oportunamente a los compromisos que se les asignan, y actúan según las leyes institucionales y generales que regulan la materia.

6. PRÁCTICAS INSTITUCIONALES PARA EL MANEJO DE INFORMACIÓN Y BASES DE DATOS

- o No está permitida la difusión, divulgación, reproducción, supresión o entrega de la información a cualquier persona, incluyendo grupos de interés y otros colaboradores, que no sean los destinatarios de la información debido a sus funciones. Lo anterior sin perjuicio del cumplimiento de las normas aplicables relacionadas con entrega de información a las autoridades competentes y de la divulgación de información relevante para la comunidad.
- o El personal administrativo y operativo de Distribuciones Pharmaser Ltda., será responsable de la calidad y veracidad de la información que se procese oficialmente a nombre de la Institución.
- o El personal administrativo y operativo evitará suministrar información con el propósito de favorecer, perjudicar o lesionar a cualquier persona, en la adjudicación de contratos y en general en los procesos que adelante la entidad, en desarrollo de su actividad contractual.

7. PRÁCTICAS INSTITUCIONALES RELACIONADAS CON LA PROPIEDAD INTELECTUAL Y LA PRODUCCIÓN DE CONOCIMIENTO

- o Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de quien designe la Gerencia para tal propósito, establecerá una política operativa y/o un reglamento de propiedad intelectual que determine claramente las directrices institucionales relativas a la gestión del conocimiento, las actividades de innovación y la producción académica, científica y tecnológica. Esta

política y/o reglamento debe respondera las dinámicas propias de la institución en materia de propiedad intelectual.

- o Los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., respetan los derechos de autor de otras personas por lo que en su quehacer científico y/o académico se abstienen de incurrir en conductas que puedan configurar delitos contra lapropiedad intelectual y los derechos de autor.
- o Toda obra o invención que constituya propiedad intelectual de Distribuciones Pharmaser Ltda., se entenderá como parte de su patrimonio y estará protegido por las normas legales e institucionales que regulen la materia.
- o Los símbolos, logos y cualquier otro elemento que forme parte de la imagen corporativa de Distribuciones Pharmaser Ltda., son de uso exclusivo de la institución, ningún colaborador, salvo autorización expresa de la dependencia o persona con competencia, podrá usarlo en nombre propio o para la satisfacción de fines personales o de terceros.

Distribuciones Pharmaser Ltda., a través de la intervención de la Gerencia, garantiza que en todas las relaciones que se establezcan con otras personas naturales o jurídicas para la gestión del conocimiento como investigación, innovación, producción académica, tecnológica o científica, entre otras, garantiza la protección de la propiedad intelectual de la que es titular.

- o Los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., respetan y protegen la propiedad intelectual de la institución, así mismo observan todas las disposiciones institucionales y legales orientadas a regular la materia, so pena de las sanciones que previamente se encuentren establecidas.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., llevará a cabo, con oportunidad y diligencia, los correspondientes registros de propiedad intelectual sobre las producciones y bienes objeto de protección que le pertenezcan. Para esta tarea se contará con el acompañamiento de la gerencia jurídica de la institución.
- o Distribuciones Pharmaser Ltda., tiene una política de cero tolerancias frente a las conductas que atenten contra la propiedad intelectual o que transgredan los lineamientos institucionales relativos a la propiedad intelectual y la normatividad legal vigente.

- o Los colaboradores de Distribuciones Pharmaser Ltda., informarán cualquier acontecimiento presuntamente violatorio de los lineamientos institucionales relativos a la propiedad intelectual y la normatividad legal vigente.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL A LOS COMPROMISOS ÉTICOS Y DE BUEN GOBIERNO

La Junta de Socios velará por el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno expedido por la institución incluyendo en el orden del día de Junta, mínimo una vez al año, la presentación, por parte de la Gerencia, de un informe de seguimiento y control; informe preparado a su vez por el Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno constituido para hacer seguimiento y control. Distribuciones Pharmaser Ltda., realizará el seguimiento al Código de Ética y Buen Gobierno aplicando mecanismos diversos, tales como encuestas semestrales a usuarios, colaboradores, clientes y proveedores para calificar el grado de cumplimiento observado del Código de Ética y Buen Gobierno que aplica la institución.

En el sistema de información que maneja la institución, se hará seguimiento semestral a los siguientes indicadores:

- *Porcentaje de denuncias recibidas en el proceso de Atención del Usuario por violación de alguno de los derechos de los usuarios.*
- *Porcentaje de procesos disciplinarios originados en conductas que violan el Código de Ética y Buen Gobierno de la institución, adelantados en Distribuciones Pharmaser Ltda., y que terminan con sanción.*

De igual forma, las auditorías internas, como parte también del proceso de mejoramiento institucional, darán cuenta de incumplimientos identificados en el curso de estas e informarán de ello tanto a las instancias responsables como al Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno.

8.1 Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno

Distribuciones Pharmaser Ltda., conformará un Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno, el cual gozará de independencia y autonomía respecto de los comités ya conformados, guardando respeto por sus competencias.

8.2 Responsable

El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno estará a cargo de la Gerencia de Distribuciones Pharmaser., quien podrá coordinarlo directamente o a través de un delegado que nombre para tal propósito

Para la delegación, la Gerencia considerará a una persona que en el ejercicio de su labor demuestre identificación con los valores, los principios y la plataforma estratégica institucionales.

8.3 Naturaleza

El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno será principalmente una instancia que promueva el cumplimiento de lo contenido en el presente código y que conozca de las presuntas transgresiones a los postulados, medidas y prácticas aquí establecidas. El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno será el responsable de adelantar las investigaciones que permitan determinar si efectivamente una persona que pertenezca a cualquier grupo de interés de Distribuciones Pharmaser Ltda., incurrió, por acción o por omisión, en un incumplimiento al presente código y en caso de que así sea tomará las medidas de control previamente establecidas en este código e informará, cuando sea necesario, a las instancias institucionales que correspondan.

8.4 Miembros

El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno tiene un carácter administrativo - operativo. La Gerencia o su delegado determinará, de conformidad con lo establecido en el presente código, quienes serán los miembros del comité.

8.5 Periodicidad de las reuniones

El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno se reunirá como mínimo una vez cada tres meses. No obstante, sus funciones tendrán un carácter permanente para lo que deberá elaborar un cronograma de trabajo anual que incluya actividades y propósitos claros.

8.6 Objetivos

El Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno tiene tres objetivos principales:

- o Educar a los colaboradores directos e indirectos en las disposiciones contenidas en el

Código de Ética y Buen Gobierno de Distribuciones Pharmaser Ltda. Así mismo educará en sus funciones y competencia.

- o Promover el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno de Distribuciones Pharmaser Ltda.
- o Investigar los presuntos incumplimientos a las disposiciones contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno de Distribuciones Pharmaser Ltda., aplicar los mecanismos de control previamente establecidos en este código y, cuando sea necesario, dar traslado a las instancias institucionales o gubernamentales que deban conocer del caso.

9. PROCEDIMIENTOS SANCIONATORIOS Y CONSECUENCIAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES DEL CÓDIGO

El procedimiento para conocer y resolver la inobservancia o el desacato de medidas y prácticas contenidas en el Código de Ética y Buen Gobierno por parte de una persona vinculada con la institución, seguirá el debido proceso administrativo establecido en las normas internas de la institución para realizar su estudio, calificación y sanción, y cuando su alcance implique una violación de la ética profesional, la institución se regirá por los procedimientos establecidos en la Ley, en los manuales de ética y en las normas que complementen o sustituyan.

- o El proceso ético disciplinario realizado por el Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno tendrá por objeto evaluar si las conductas de que tenga conocimiento han transgredido, por acción u omisión, las normas éticas y de buen gobierno comprendidas en el presente Código, determinando si hay responsabilidad ética disciplinaria y tomando las decisiones del caso.
- o Los procesos ético-disciplinarios tendrán sólo una instancia.
- o El proceso ético disciplinario se iniciará:
 - Por la recepción por escrito de una queja presentada ante el Comité de Ética y Buen Gobierno Institucional por persona interesada o por una entidad pública o privada. Cuando

el quejoso sea analfabeto será recibida por un integrante activo del Comité de Ética y Buen Gobierno.

- De oficio cuando el Comité conozca cualquier acto que vulnere las disposiciones del Código.

- o El escrito de queja deberá contener:
 - Identificación completa del quejoso y un correo electrónico donde puede ser notificado del proceso.
 - Identificación completa de quien ha realizado presuntamente una actuación contraria al código, si se conoce.
 - Relación completa de los hechos materia de la queja, expresados con precisión y claridad.
 - Relación de las pruebas que el quejoso considere demostrativas de los hechos.

- o La persona vinculada al proceso ético disciplinario será evaluada con la observancia de las formas propias del acto. Los principios éticos, la jurisprudencia y la doctrina consignada en las actas del Comité son criterios auxiliares en la indagación.

- o Al recibir la queja el Comité de Ética y Buen Gobierno citará a reunión de sus integrantes donde se establecerá si la conducta es constitutiva o no de falta ética y se individualizará a las personas que la hayan realizado para así ordenar la apertura del correspondiente proceso ético o archivar la queja por considerar que la conducta no es contraria a la ética, que esta no fue constitutiva de falta disciplinaria, que el indagado no la ha cometido o que el denunciado ya no tiene relación contractual con la institución.

Si el Comité de Ética y Buen Gobierno conoce que se ha transgredido una norma penal, disciplinaria o administrativa, deberá informar a las autoridades competentes.

- o El Comité iniciará la indagación de los hechos estableciendo su ocurrencia, la calidad de los involucrados, ordenará las diligencias necesarias para esclarecer los hechos y demostrar si hay responsabilidad ética por sus autores o partícipes.

El Comité indagará sobre los antecedentes disciplinarios de los indagados. El término de la indagación no podrá exceder de un mes, contado a partir de la fecha de recepción del escrito

- o El Comité de Ética y Buen Gobierno citará por medio idóneo a las personas involucradas para recibir en versión libre y espontánea, su relato de los hechos, si esta no asiste, se declarará persona ausente y se continuará la indagación por el comité. Se solicitará que haga un relato de cuanto le conste con relación a los hechos que se investigan, precisando las circunstancias en que ocurrieron y las razones para hacerlo, sin limitar su derecho a hacer constar cuanto tenga conveniente para la explicación de los hechos. Se recibirán elementos que aporte como medios de prueba y se realizarán las diligencias requeridas para comprobarlas aseveraciones expresadas. El interrogatorio se registrará en un acta en la que se consignará textualmente las preguntas y respuestas y los elementos aportados. El acta una vez aprobada, debe ser firmada por todos los asistentes. Las imputaciones a terceros sobre el mismo hecho se registran en el acta.
- o Terminado el plazo de indagación, el secretario del Comité generará un acta por escrito donde se establezca: La ocurrencia, por acción u omisión, de una conducta contraria a la ética, la descripción de los cargos formulados y la valoración y evaluación de los elementos admitidos en el proceso. Indicación de las normas que se consideran infringidas. La presunta responsabilidad ético-disciplinaria y la calificación de la conducta. Cuando fueren varios los implicados, hará el análisis separado para cada uno de ellos.
- o No se podrá determinar la necesidad de un proceso sancionatorio sino cuando exista certeza sobre la conducta violatoria de las normas éticas contempladas en el presente código y sobre la responsabilidad del acusado.
- o Las sanciones se aplicarán teniendo en cuenta la gravedad y circunstancias de tiempo, modo y lugar, factores atenuantes y agravantes y los antecedentes éticos profesionales del disciplinado. El recurso de reposición se deberá interponer, verbalmente o por escrito, dentro del término de cinco días hábiles a la notificación.
- o A juicio del Comité de Ética, contra las faltas al presente Código, por parte de los grupos de interés, proceden las siguientes sanciones y sugerencias:
 - Amonestación verbal privada que se hace al infractor, de ella quedará constancia en la hoja de vida.
 - Censura escrita y pública de la actuación realizada.

- Vetar a los proveedores. • Suspensión del contrato laboral por un plazo no mayor a 30 días.
- Terminación del contrato por justa causa.

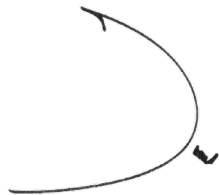
Las decisiones que se dicten en el proceso ético disciplinario se denominan sugerencias, estas deben ser motivadas y notificadas, excepto si son inhibitorias. No podrán ser recurridas ante otra instancia institucional. La sanción laboral será determinada por el Comité Institucional de Ética y Buen Gobierno en función de la gravedad de dicho incumplimiento, después de realizar el debido proceso y cumpliendo el principio de proporcionalidad. Así mismo las políticas contra el lavado de activos y el terrorismo contemplan sanciones que serán tenidas en cuenta por este Comité. No habrá una estandarización de sanciones, dependerá del análisis de cada caso. En caso de conflicto entre las regulaciones de este Código y la ley aplicable, prevalecerá la ley.

- o La acción ético disciplinaria prescribe en 18 meses contados desde el día en que se cometió la última acción u omisión constitutiva de falta. En el proceso ético disciplinario, no hay interrupción de prescripción.
- o La acción ético disciplinario se ejercerá sin perjuicio de la acción penal, civil, administrativa o contenciosa administrativa a que hubiere lugar.
- o El proceso ético disciplinario está sometido a reserva. Solamente podrá ser examinado por comité de ética institucional.


10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
02	27/12/2021	Se ajusta documento con el nuevo formato

ELABORO Jorge Sarmiento	REVISO Manuel Pereira	APROBO Dimas Chamorro Representante Legal	FECHA DE ELABORACION: 27/12/2021
----------------------------	--------------------------	--	--



DIMAS DE JESUS CHAMORRO PEREZ
Representante Legal
DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA.



ANSELMO PERCY
Oficial de cumplimiento de SAGRILAFT
DISTRIBUCIONES PHARMASER LTDA.