

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. ALCANCE	2
3. OBJETIVO GENERAL	3
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
5. DESARROLLO DEL MANUAL	3
5.1. ELEMENTOS FUNDAMENTALES Y CLASES DE CORRUPCIÓN	3
5.2. CAUSAS DE LA CORRUPCIÓN	5
5.3. IMPACTO DE LA CORRUPCIÓN EN EL ENTORNO DE LOS NEGOCIOS - RIESGOS Y COSTOS DE LA CORRUPCIÓN PARA EL SECTOR PRIVADO	5
5.4. IMPORTANCIA DE LA AUTOREGULACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN EL DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN	8
5.5. MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE REPUTACIÓN, RELACIONADOS CON CORRUPCIÓN Y ABUSOS CORPORATIVOS.....	8
5.6. PROGRAMA EMPRESARIAL DE CUMPLIMIENTO ANTICORRUPCIÓN	9
5.7. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN EN LA CLÍNICA SOMA	10
5.7.1. Respaldo y compromiso del personal directivo	10
5.7.2. Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción	11
5.7.3. Racionalización de trámites	13
5.7.4. Lineamientos detallados para áreas de riesgo particulares	14
5.7.4.1. Recursos humanos	15
5.7.4.2. Registros contables.....	15
5.7.4.3. Lavado de activos	16
5.7.5. Aplicación del programa anticorrupción a los socios comerciales	16
5.7.6. Comunicación y capacitación.....	17
5.7.7. Detección, denuncia y tratamiento de presuntos actos de corrupción	17
5.7.8. Seguimiento y evaluación de las acciones anticorrupción	17
6. DEFINICIONES	18
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	20
8. ANEXOS	21
9. CONTROL DE CAMBIOS	21

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, indica que la corrupción que golpea a Colombia es un problema serio que afecta la estabilidad económica y la credibilidad institucional, y que cerrarle espacios a la corrupción es, por lo tanto, una obligación de todos los colombianos comprometidos con la construcción de la paz, que ayuda a evitar el brote de nuevas expresiones de violencia y resentimiento.

En principio la corrupción se consideraba como exclusivamente del sector público, donde se limitaba a ser “todo uso indebido (abuso) de una posición oficial pública (de cargos y recursos públicos) para fines y ventajas privadas”; pero, recientemente, se han desarrollado otras definiciones que pretenden considerar a la corrupción como un delito del sector público y el sector privado.

En ese contexto, la Secretaria de Transparencia establece que el sector privado debe cumplir un rol de la mayor trascendencia en ese propósito nacional compartido, y por lo tanto, debe poner en marcha mecanismos de prevención, detección y denuncia temprana de actos de corrupción, para contribuir a combatir ese flagelo.

Así mismo, en busca de fomentar relaciones de confianza en la interacción entre las empresas y el Estado; fomentar la cultura de la legalidad e integridad empresarial; realizar un aporte a la estrategia de competitividad y productividad empresarial; y contribuir al cumplimiento de los requisitos para el acceso y permanencia en la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), las empresas nacionales o extranjeras que tengan relaciones comerciales en el territorio colombiano, deben construir, implementar y evaluar programas de cumplimiento anticorrupción.

Adicionalmente, la Circular Externa 000003 del 24 de mayo de 2018, emanada de la Superintendencia Nacional de Salud, establece que las IPS de los grupos C1 y C2 de acuerdo con la Circular Externa 18 de 2015, deben establecer un conjunto de medidas preventivas para evitar fraudes y combatir la corrupción en el sector de la seguridad social en salud, además de la creación de un sistema preventivo de prácticas riesgosas financieras y de atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Teniendo en cuenta lo anterior, y que un Programa de Cumplimiento Anticorrupción se establece como una expresión y compromiso de la Alta Gerencia con los valores fundamentales de integridad, transparencia y responsabilidad y, que su implementación no solo otorga beneficios reputacionales sino que también contribuye a afianzar la credibilidad en la institución por parte de sus empleados, clientes, socios y demás interesados, la Clínica Soma ha decidido documentar el presente manual para definir las estrategias que permitirán prevenir el soborno, el fraude y la corrupción en la institución.

2. ALCANCE

Aplica a todos los clientes internos de la clínica. Son responsables de su ejecución los empleados, contratistas y socios, beneficiando a la institución y a los clientes internos y externos de esta.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

3. OBJETIVO GENERAL

Formular e implementar estrategias y actividades que permitan mitigar y controlar situaciones de corrupción y fraude, fortaleciendo los valores institucionales y el código de ética y de buen gobierno en beneficio de la comunidad y el Estado.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 4.1. Fomentar la cultura de la legalidad.
- 4.2. Fortalecer los valores e integridad en los clientes internos.
- 4.3. Ampliar la visión institucional en relación con la gestión de riesgos.
- 4.4. Adoptar instrumentos de prevención de riesgos de corrupción.
- 4.5. Desplegar y realizar seguimiento al Código de Ética.
- 4.6. Aplicar mecanismos orientados al mejoramiento continuo y la satisfacción de los usuarios.

5. DESARROLLO DEL MANUAL

Según quedó plasmado en la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (CNUCC), adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas en octubre de 2003 y que entró en vigor en diciembre de 2005, para combatir el fenómeno de la corrupción, es necesario el trabajo conjunto de los sectores público y privado, y de la sociedad civil.

Actualmente, los programas de cumplimiento anticorrupción se erigen como un eje vital en el portafolio de prácticas robustas en materia de lucha contra la corrupción, y si bien el diseño e implementación de estos programas no garantiza la eliminación de malas prácticas, es de público reconocimiento que las empresas que incorporan políticas y procedimientos anticorrupción de manera integrada en su gestión, son menos vulnerables a posibles actos de corrupción y se exponen menos a pérdidas derivadas del fraude ocupacional que incluye actos de corrupción. De hecho, son empresas que de manera más efectiva pueden mitigar el riesgo de corrupción y contar con información necesaria para rendir cuentas de cara a los intereses de inversionistas, medios de comunicación, organizaciones de la sociedad civil, reguladores y otros grupos de interés.

5.1. ELEMENTOS FUNDAMENTALES Y CLASES DE CORRUPCIÓN

La corrupción es un fenómeno social que involucra tres elementos fundamentales:



A estos elementos pueden asociarse otros, que darían lugar a diferentes clases de corrupción. A continuación, se presentan las principales categorías que se han desarrollado:

- Según la naturaleza del actor, la corrupción puede ser **pública** o **privada**. Si el poder o la confianza provienen del sector público, la corrupción es pública, así alguna de las partes involucradas pertenezca al sector privado; en cambio, cuando la corrupción se da exclusivamente en el sector privado es privada.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- Según la cantidad de actores involucrados y cuando el desvío se da por un ofrecimiento o exigencia del beneficio, la corrupción puede ser **pluripersonal** (al menos de dos) o de una sola persona, o **unipersonal**.
- Según la valoración que se hace del comportamiento, la corrupción puede ser **blanca, negra o gris**.
 - **Blanca**, cuando a pesar de tener los elementos de la corrupción antes indicados, la mayoría de la gente no lo considera como un acto corrupto.
 - **Negra**, cuando todos lo consideran indiscutiblemente un hecho corrupto.
 - **Gris**, cuando algunos consideran que el hecho es corrupto y otros consideran que no lo es, y en esta medida hay diferentes clases de grises.
- Según el ámbito en el cual se desarrolla, la corrupción puede ser **legislativa, administrativa, judicial, electoral y política**.
 - La **corrupción legislativa** está directamente relacionada con los sistemas políticos a través de la adopción (o el rechazo) e implementación de las leyes.
 - La **corrupción administrativa** por su parte, se refiere a las prácticas y motivaciones de los funcionarios (los mandatarios) que traicionan a su tutela política (los mandantes).
 - La **corrupción judicial**, consiste en el abuso del poder del funcionario judicial, en violación al principio de imparcialidad, que se refleja directamente en el proceso judicial.
 - La **corrupción electoral** es entendida como el conjunto de prácticas indebidas para obtener el poder político.
 - La **corrupción política**, se configura cuando concurren dos factores; i) que se produzca en razón del ejercicio de la actividad política; y ii) en función del ámbito de competencia asignado a los más altos niveles del Estado.
- Según su alcance, puede ser **gran corrupción o pequeña corrupción**.
 - La **gran corrupción** implica la distorsión de las funciones centrales de gobierno.
 - La **pequeña corrupción** puede implicar el intercambio de pequeñas sumas de dinero, la concesión de pequeños favores por parte de aquellos que buscan un trato especial o el empleo de parientes o amigos en posiciones menores.
- Según su frecuencia, la corrupción puede ser **ocasional, sistemática y endémica**.
 - Es **ocasional**, cuando es la excepción y no la regla.
 - Es **sistemática** cuando es una práctica común en la que se conforman redes y que es incluso socialmente aceptada.
 - Es **endémica** cuando ha permeado la mayoría de las instituciones y procesos del Estado, siendo éste captado por individuos o grupos.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- Según el papel del actor, la corrupción puede ser **activa** o **pasiva**.
 - La **corrupción activa** significa una actuación intencionada y voluntaria de parte del agente corrupto.
 - La **corrupción pasiva**, por su parte, implica que el agente corrupto no realiza una acción o la realiza de manera estrictamente formal, ofreciendo la oportunidad para la comisión de actos corruptos por parte de otros actores activos.

El artículo 8 de la UNCAC (Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, siglas en inglés) Señala que los regalos pueden dar lugar a conflictos de intereses. Las características de un regalo, que pueda generar compromisos para quien lo recibe, varían en las diferentes culturas. Es importante tener en cuenta cuáles son las costumbres locales al respecto, ya que las buenas prácticas anticorrupción prohíben regalos que le generen un compromiso a quien los reciba.

5.2. CAUSAS DE LA CORRUPCIÓN

Las causas de la corrupción, en general, están asociadas a factores culturales, económicos (racionalidad económica de los agentes involucrados) e institucionales de tipo sistémico. La experiencia a nivel internacional ha demostrado que los factores mencionados suelen presentarse simultáneamente, con mayor o menor intensidad dependiendo de cada caso. Entre las causas de corrupción más citadas se destacan las siguientes:

- Ausencia de normas, reglamentos, políticas y leyes.
- Debilidad de los sistemas de aplicación.
- Debilidad de los sistemas de control y supervisión.
- Falta de responsabilidad ante el público.
- Falta de transparencia.
- Falta de mecanismos de equilibrio entre los poderes del Estado.
- Falta de integridad.
- Monopolio del poder.
- Alto grado de discrecionalidad.
- Salarios bajos.
- Ganancias altas en comparación con los riesgos, y
- Baja tasa de detección.

5.3. IMPACTO DE LA CORRUPCIÓN EN EL ENTORNO DE LOS NEGOCIOS - RIESGOS Y COSTOS DE LA CORRUPCIÓN PARA EL SECTOR PRIVADO

Más allá de la afectación que ocurre en los países desde el punto de vista económico y social, la corrupción aumenta los costos de transacción y otros riesgos propios de la operación de las empresas en los mercados. De igual forma, en entornos corruptos, las empresas se ven enfrentadas, entre otras circunstancias, a:

- **Situaciones de afectación de tipo comercial** como consecuencia del impacto de la corrupción en el crecimiento económico y el desarrollo social (restricción de los mercados y del consumo).

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- **Situaciones de presión** como consecuencia de solicitudes (ocasionales o reiteradas) de soborno y de tráfico de influencias por parte de servidores públicos, con el fin de agilizar procesos, eliminar trámites necesarios y favorecer intereses particulares en detrimento de la libre competencia y el bienestar general. Las empresas que acceden a pagar sobornos corren el riesgo de ser extorsionadas, pues un acuerdo corrupto nunca termina. "Una compañía que paga sobornos puede obtener ventajas de corto plazo pero se etiqueta a sí misma como un blanco para futuras extorsiones".
- **Situaciones de competencia desleal** que pueden afectar su reputación y desempeño, impidiendo el cumplimiento de la visión, la misión y las metas específicas trazadas.
- **Situaciones en las cuales pueden ser utilizadas por actores al margen de la ley para blanquear los recursos provenientes de actividades ilícitas y/o financiar actividades terroristas**, desencadenando sanciones de tipo legal que pueden ir desde el pago de multas hasta el involucramiento de sus directivos y empleados en procesos judiciales de índole penal.
- **Situaciones de conflicto interno** como consecuencia de la pérdida de coherencia entre los valores corporativos y las prácticas empresariales cotidianas, afectando de manera significativa los esquemas de liderazgo y de trabajo en equipo al interior de la empresa.
- **Situaciones de conflicto externo** como consecuencia de presiones de algunos **stakeholders** para la actuación indebida de la empresa. Un ejemplo puede ser la solicitud de los competidores de un compromiso para la participación en acuerdos restrictivos de la competencia, con el fin de afectar procesos de licitación llevados a cabo por entidades públicas.

El análisis de la corrupción en las empresas parte del enfoque basado en riesgos, como una metodología aplicable a empresas de cualquier sector de la economía que, sin importar su tamaño, deseen fortalecer mecanismos de prevención y preparar a sus unidades de cumplimiento obteniendo las siguientes ventajas:

- Mayor control a los procesos que pueden estar sujetos a incumplimiento.
- Transmisión efectiva de los valores y principios corporativos a diferentes públicos (internos y externos).
- Corresponsabilidad y trabajo en equipo con las instituciones públicas y la sociedad civil, y
- Fortalecimiento de la cultura de gestión por resultados (planes de acción para la mejora de prácticas empresariales), entre otras.

Para esto, es importante que las empresas comprendan qué se entiende por riesgo y cómo pueden clasificarse y afectar su actividad y funcionamiento. El riesgo se puede definir como la posibilidad de que suceda algo que tendrá un impacto sobre los objetivos y se mide en términos de consecuencias y probabilidades. Por eso, los riesgos que pueden afectar a las empresas sugeridos por el modelo australiano son:



PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE

CÓDIGO
MN-CI-05

VERSIÓN:
01

VIGENCIA
27/05/2025

RIESGO REPUTACIONAL

Posibilidad de pérdida en que incurre una entidad por desprestigio, mala imagen, publicidad negativa, cierta o no, respecto de la institución y sus prácticas de negocios, que cause pérdida de clientes, disminución de ingresos o procesos judiciales.

RIESGO LEGAL

Posibilidad de pérdida en que incurre una entidad al ser sancionada u obligada a indemnizar daños como resultado del incumplimiento de normas o regulaciones y obligaciones contractuales.

RIESGO OPERATIVO

Posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos. Esta definición incluye el riesgo legal y reputacional, asociados a tales factores.

RIESGO DE CONTAGIO

Posibilidad de pérdida que una entidad puede sufrir, directa o indirectamente, por una acción o experiencia de un vinculado. El relacionado o asociado incluye personas naturales o jurídicas que tienen posibilidad de ejercer influencia sobre la entidad.

El riesgo legal surge también como consecuencia de fallas en los contratos y transacciones, derivadas de actuaciones malintencionadas, negligencia o actos involuntarios que afectan la formalización ejecución de contratos o transacciones.

RIESGO INHERENTE

Nivel de riesgo propio de la actividad, sin tener en cuenta el efecto de los controles.

En la siguiente ilustración se describen los riesgos asociados a la corrupción y sus consecuencias:



	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

5.4. IMPORTANCIA DE LA AUTOREGULACIÓN DEL SECTOR PRIVADO EN EL DISEÑO Y PUESTA EN MARCHA DE ESTRATEGIAS ANTICORRUPCIÓN

Existen varias razones por las cuales las empresas deben combatir la corrupción:

- **Razones éticas**, pues la corrupción es un fenómeno indeseable para la mayoría de las personas y esta situación no es ajena a los empresarios y a sus organizaciones.
- **Razones empresariales**, pues implica riesgos legales y de reputación, costos financieros adicionales, presiones para el pago de sobornos, entre otros aspectos. De igual forma, afecta los intereses de las empresas, las cuales por su vocación de permanencia prefieren el logro de un desarrollo social, económico y ambiental sostenibles.

Se ha demostrado que las políticas centradas en la prohibición, represión de la corrupción a largo plazo, no son suficientes ni convenientes para el óptimo y fluido desarrollo de las actividades económicas. En este sentido, resultan relevantes las iniciativas de autorregulación en el sector privado, que contribuyan a establecer reglas del juego acordes con una cultura de la legalidad y de la anticorrupción.

5.5. MITIGACIÓN DE LOS RIESGOS DE REPUTACIÓN, RELACIONADOS CON CORRUPCIÓN Y ABUSOS CORPORATIVOS

Los Programas de Cumplimiento en Anticorrupción involucran a directivos, gerentes, empleados y accionistas de una empresa mediante la adopción de medidas y estándares que conduzcan a su defensa efectiva frente a riesgos de reputación relacionados con corrupción y abusos corporativos. En tal sentido, impactan tres (3) ejes claves en la gestión empresarial:

- i) Gobierno Corporativo.
- ii) Evaluación de Riesgos de Corrupción.
- iii) Diseño, Implementación y Monitoreo de un Programa de Cumplimiento.

El **Gobierno Corporativo** se refiere a la forma como las empresas organizan sus políticas y procedimientos, dirigen y son controladas para alcanzar sus objetivos, respetando en todo caso la ley. Un sistema de Gobierno Corporativo sólido constituye un componente vital para superar las prácticas corruptas a las que se puede enfrentar la empresa en el desarrollo de su actividad económica.

La **Evaluación de Riesgos de Corrupción** dentro de una empresa, es un diagnóstico estratégico, relevante y determinante para la efectividad de un Programa de Cumplimiento.

En línea con lo anterior, el **Diseño, Implementación y Monitoreo de un Programa de Cumplimiento** Anticorrupción, brinda protección y blindaje a las empresas frente a riesgos de reputación por la transgresión de la ley y/o de las políticas y procedimientos corporativos, aportando a su estabilidad y sostenibilidad, particularmente a la de su buen nombre.

En tal sentido, la incorporación de un Programa de Ética y Buen Gobierno dentro de las organizaciones, junto con las anotaciones efectuadas:

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- Supone un beneficio para la empresa y sus socios.
- Mantiene en alto los valores de la empresa.
- Protege a sus empleados y atrae a los mejores y a los más brillantes.
- Apoya la transparencia en determinado mercado.
- Estimula el crecimiento del negocio y la productividad de la compañía.
- Mitiga el encarecimiento de los costos de producción en la Compañía.
- Evita la existencia de barreras que inhiben la competencia libre y justa.
- Desestimula la inestabilidad en los mercados.
- Es el detonante que incentiva la dinámica inversionista.
- Debilita la posibilidad de pérdida de reputación que puede inclusive ocasionar el cierre y desaparición de la empresa o de sus marcas.

5.6. PROGRAMA EMPRESARIAL DE CUMPLIMIENTO ANTICORRUPCIÓN

Se puede afirmar que la construcción de un Programa efectivo e integral de Cumplimiento en Anticorrupción debe estar compuesto de las siguientes fases:

- i) Fase de Planeación.
- ii) Construcción, Implementación y Seguimiento.
- iii) Evaluación Periódica del Riesgo y Modificación.

La Guía de Buenas Prácticas sobre Controles Internos, Ética y Cumplimiento de la OCDE requiere que las compañías adopten varias de las prácticas líderes que actualmente existen, incluyendo:

- i) Buen ejemplo de los altos ejecutivos.
- ii) Política corporativa claramente articulada y visible que prohíba sobornos en el extranjero.
- iii) Hacer énfasis en la responsabilidad individual de los empleados en cuanto al cumplimiento.
- iv) La supervisión del programa por parte del Consejo de Administración y la Alta Gerencia.
- v) Contar con Programas de Cumplimiento y medidas destinadas a prevenir y detectar el cohecho internacional, aplicable a todos los directores, funcionarios y empleados, así como a todas las entidades sobre las que una empresa tiene un control efectivo, incluyendo subsidiarias, sobre aspectos tales como:
 - Regalos.
 - Entretenimiento y gastos.
 - Viajes al cliente.
 - Contribuciones políticas.
 - Donaciones y patrocinios.
- vi) Pagos de facilitación y extorsión.
- vii) La orientación específica relacionada con la contratación de agentes, consultores y otros intermediarios.
- viii) Fuertes controles internos para asegurar que se tienen registros contables adecuados que permiten, inclusive, prevenir la ocultación de sobornos.
- ix) Comunicación y capacitación anticorrupción.
- x) Apoyo para la denuncia de irregularidades (informantes).
- xi) Medidas disciplinarias adecuadas.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- xii) Un proceso confidencial para buscar orientación relacionada con el cumplimiento y la denuncia de irregularidades.
- xiii) Revisiones periódicas y acciones para actualizar y mejorar el Programa de Cumplimiento.

El hecho de comprender las consecuencias legales en caso de infringirse normas de obligatorio cumplimiento en materia anticorrupción y tener claridad respecto a los lineamientos de vanguardia en materia de cumplimiento corporativo, proporciona el marco ideal para iniciar el proceso de creación de un Programa de Cumplimiento en Anticorrupción.

La fase de planeación de un Programa de Cumplimiento en Anticorrupción, pretende diagnosticar la realidad de la empresa, esto es, su ambiente de control – *cómo se asume la gestión del riesgo* -, la disposición de los recursos necesarios – *humanos y financieros* - para la implementación del Programa, así como el proceso de identificación y evaluación de los riesgos de corrupción a los cuales se ve expuesta la organización.

Los temas para tener en cuenta en el programa son, entre otros, los siguientes:

- Soborno a funcionarios de Gobierno.
- Soborno privado y otras actividades corruptas adoptadas para el beneficio económico de la compañía.
- Presentación errónea y ocultación en los registros contables con respecto de sobornos y otros actos indebidos.
- Uso de terceras partes, esto es, agentes externos, consultores y otros intermediarios en posibles esquemas de soborno.
- Riesgo de corrupción respecto de los socios de negocio (uniones temporales, consorcios y subsidiarias).
- Pagos para agilizar procesos y trámites (pagos de facilitación).
- Viajes, entretenimiento y regalos tanto para los clientes del Gobierno como para los directivos y empleados de la compañía.
- Donaciones filantrópicas y contribuciones caritativas.
- Controles en torno al efectivo - caja menor.
- Contribuciones políticas.
- Conflictos de interés y compromisos de compensación.

5.7. IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA ANTICORRUPCIÓN EN LA CLÍNICA SOMA

A continuación, se describen las iniciativas o mecanismos internos de la institución que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción, esto es, procedimientos, planes, declaraciones, canales, guías, formatos, entre otros, que van a permitir la aplicación y evaluación de las conductas de cara al seguimiento de su cumplimiento por parte de los responsables.

5.7.1. Respaldo y compromiso del personal directivo

Un programa anticorrupción efectivo debe estar basado en el respaldo firme, explícito y visible del personal directivo de la empresa, esto debido a que un programa bien definido no reduce el riesgo

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

de corrupción si los empleados y los socios comerciales perciben que el personal directivo no está comprometido con la prevención de la corrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior, la clínica Soma demuestra su compromiso desde el Direccionamiento Estratégico con la adopción y despliegue de la **“Política antisoborno y anticorrupción (PO-PE-14)”**, la cual tiene como propósito fomentar la integridad, la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, inculcando en los clientes internos la cultura de autocontrol y la lucha contra la corrupción, teniendo como referente los principios y valores éticos para evitar que se generen fraudes en el sistema de seguridad social en salud. Dicha política se encuentra disponible en documentos SGC para ser consultada por los clientes internos.

5.7.2. Gestión del riesgo de corrupción – mapa de riesgos de corrupción

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad para la obtención de un beneficio particular.

El mapa de riesgos por su parte es una herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias, se establecen las medidas orientadas a controlarlos.

Con el propósito de generar y mantener una cultura de gestión del riesgo, la clínica Soma tiene adoptada una política de gestión del riesgo para evaluar, prevenir, controlar o mitigar los posibles impactos negativos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales a fin de mejorar los resultados de la atención en salud, la estabilidad financiera de la organización, reducir el impacto ambiental y alcanzar altos niveles de satisfacción de los usuarios, clientes internos y demás grupos interesados. Cumpliendo con esta política y con el **“Manual gestión de riesgos (MN-CI-01)”**, se han implementado entre otras estrategias, las matrices de riesgos por proceso, incluyendo los riesgos de corrupción y fraude, siendo ésta la herramienta conceptual y metodológica para la identificación, evaluación, tratamiento y seguimiento de los riesgos en la Clínica SOMA.

Así mismo, se han formulado planes de trabajo para implementar los controles definidos en las matrices de riesgos, donde los responsables de los procesos son los encargados de implementar los controles para cada uno de los riesgos, verificar su efectividad, proponer cambios y velar por su adecuada documentación, socialización y aplicación en su respectivo proceso. El seguimiento a los planes de mejoramiento es realizado de manera trimestral por las áreas de calidad y control interno teniendo en cuenta el **“Modelo de mejoramiento continuo de la calidad (MO-MC-01)”**.

A manera de ilustración, se señalan algunos de los procesos y procedimientos susceptibles de actos de corrupción, a partir de los cuales la institución puede identificar sus riesgos de corrupción:

- **Direccionamiento Estratégico (Alta Dirección)**

- Concentración de autoridad o exceso de poder.
- Extralimitación de funciones.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- Ausencia de canales de comunicación.
- Amiguismo y clientelismo.

- **Financiero (Está relacionado con áreas de Planeación y Presupuesto)**

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros en entidades de dudosa solidez financiera, a cambio de beneficios indebidos para personal encargado de su administración.
- Inexistencia de registros auxiliares que permitan identificar y controlar los rubros de inversión.
- Archivos contables con vacíos de información.
- Afectar rubros que no corresponden con el objeto del gasto en beneficio propio o a cambio de una retribución económica.

- **De contratación (Como proceso o los procedimientos ligados a éste)**

- Estudios previos o de factibilidad superficiales.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación (Estableciendo necesidades inexistentes o aspectos que benefician a una firma en particular).
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.
- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- Contratar con compañías de papel, las cuales son especialmente creadas para participar procesos específicos, que no cuentan con experiencia, pero si con músculo financiero.

- **De información y documentación**

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

- **De investigación y sanción**

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (Cohecho).

• **De actividades regulatorias**

- Decisiones ajustadas a intereses particulares.
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
- Soborno (Cohecho).

• **De trámites y/o servicios internos y externos**

- Cobro por realización del trámite (Concusión).
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

• **De reconocimiento de un derecho, como la expedición de licencias y/o permisos**

- Cobrar por el trámite (Concusión).
- Imposibilitar el otorgamiento de una licencia o permiso.
- Ofrecer beneficios económicos para acelerar la expedición de una licencia o para su obtención sin el cumplimiento de todos los requisitos legales.
- Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente).

5.7.3. Racionalización de trámites

La racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que se brindan, y le permite a la institución simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el usuario a los servicios que presta la institución, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

La Política de Racionalización de Trámites del Gobierno Nacional, busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brindan las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones administrativas o presten servicios públicos, por lo que cada entidad debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

En la clínica Soma las mejoras estarán encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de los procesos y procedimientos.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

A continuación, se describen los lineamientos para la implementación de la Estrategia Antitrámites, de tal forma que se facilite al usuario el acceso a los trámites institucionales:

- **Identificación de trámites:** Fase en la cual la institución debe establecer el inventario de trámites.
- **Priorización de trámites:** Fase que consiste en analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.
- **Racionalización de trámites:** Fase que busca implementar acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

La implementación de las fases de racionalización de trámites genera mejoras significativas frente al ciudadano, dentro de las cuales se destacan:

- Disminución de tiempos muertos, costos para el ciudadano y contactos innecesarios del ciudadano con la entidad.
- Condiciones favorables para realizar el trámite por parte del usuario.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios del trámite.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la entidad.
- Disminución de las actuaciones de corrupción que se puedan estar presentando.
- Mejoramiento de los controles en beneficio de la entidad y del ciudadano.

5.7.4. Lineamientos detallados para áreas de riesgo particulares

La “Cero Tolerancia a la Corrupción” por parte de la institución, se debe desarrollar mediante la adopción, promoción y divulgación de políticas y procedimientos concretos que hagan práctica su aplicación.

De manera coherente, estas políticas y procedimientos deben corresponder a los riesgos identificados, y para su efectividad, es necesario que sean conocidas y documentadas con suficiente claridad y accesibilidad, además de contar con un responsable encargado de velar por su gestión y por advertir oportunamente sobre la necesidad de actualizar y ajustar sus contenidos conforme a la evolución de los riesgos y el marco regulatorio de estándares y principios que las soportan.

A continuación, se definen los lineamientos para prevenir la corrupción y fraude y en los procesos:

- Aportes para financiación de campañas políticas:** La clínica Soma no financia ningún tipo de evento de proselitismo político, es decir, no realiza aportes para financiación de campañas políticas.
- Donativos de caridad y compromisos de compensación:** Todos los donativos de caridad deben someterse a un proceso de aprobación en el que se hagan preguntas específicas relacionadas con la finalidad del regalo y la buena fe de la empresa.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- c) **Prácticas anticorrupción relacionadas con viajes de los empleados, regalos y hospitalidad:** Desarrollar compromisos referentes a la inclusión de Prácticas Anticorrupción relacionadas con viajes, obsequios, hospitalidad, contribuciones caritativas y entretenimiento.
- d) **Pagos de facilitación:** Los pagos de facilitación – *dadivas*- entendidos como aquellos pagos a empleados de Gobierno que se hacen con el objeto de agilizar funciones gubernamentales no discrecionales de rutina, están totalmente prohibidos en la legislación colombiana.

La clínica Soma tiene prohibidos los pagos de facilitación, y en caso de que estos se presenten, se deberá reportar el incidente y gestionar el reembolso del pago realizado, si a ello hubo lugar.

- e) **Conflictos de interés y declaraciones periódicas:** El conflicto de interés se ha definido como aquella situación que pone en ostensible contraposición los intereses de una persona – *en este caso el empleado* – frente a los intereses de la compañía. Los clientes internos de la clínica deben prevenir dichos conflictos, particularmente en el relacionamiento de sus áreas con el sector público.
- f) **Cabildeo:** Está definido como la intriga que se lleva a cabo para conseguir algo entre un grupo de personas. Las actividades de cabildeo han tomado especial fuerza en las últimas décadas, razón por la cual su prevención debe ir de la mano con los lineamientos del Código de Ética, en el cual se define el comportamiento de la empresa y sus empleados.

5.7.4.1. Recursos humanos

Los procesos relacionados con el manejo del recurso humano en la clínica deben reflejar el compromiso con la prevención y detección de la corrupción y el soborno. Para ello, es necesario que los procedimientos de selección, vinculación, entrenamiento, promoción, evaluación, compensación, entre otras, incorporen el compromiso de la empresa con la ética y el cumplimiento en anticorrupción. Para materializar este compromiso, la clínica ha implementado las siguientes acciones:

- i. Cuenta con mecanismos de evaluación sobre el perfil de integridad en sus procesos de selección.
- ii. Dentro del instructivo de denuncias, determina que ningún empleado sufrirá retaliaciones o sanciones disciplinarias por denunciar de buena fe transgresiones o sospechas serias sobre violaciones a la Política Anticorrupción de la empresa.
- iii. Adoptó el procedimiento de procesos disciplinarios y el reglamento interno de trabajo, en los cuales establece normas claras sobre sanciones y medidas disciplinarias.

5.7.4.2. Registros contables

Una buena contraloría es la primera línea de defensa para hacer frente a los pagos corruptos y asegurar razonablemente la confiabilidad de los reportes financieros y el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con las áreas cubiertas por el Programa de Cumplimiento Anticorrupción. Para prevenir el fraude, la clínica ha venido implementando las siguientes acciones:

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

- i. Establecer controles internos para asegurar la separación de funciones sobre sus transacciones financieras en procesos críticos vulnerables a corrupción.
- ii. Monitorear la efectividad de los controles internos para el cumplimiento del Programa Anticorrupción.
- iii. Conciliar las cuentas bancarias para evitar la malversación y posibles pagos fuera de los libros contables.
- iv. Cumplir con la normatividad contable y asegurar que los libros y registros reporten fielmente las transacciones financieras, lo cual excluye la posibilidad de llevar cuentas por fuera de ellos.

5.7.4.3. Lavado de activos

Los funcionarios y las personas que cometen actos de corrupción para poder disfrutar del producto de sus actividades ilícitas deben esconder la procedencia de sus bienes y darle apariencia de legalidad. Por esto, todos aquellos delitos relacionados con la corrupción que generen recursos ilícitos generan la necesidad de encubrir, transformar o transferir los mismos y disimular el origen ilegal del producto del delito.

Para prevenir el riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo, la clínica ha adoptado, desplegado e implementado el **“Manual de políticas y procedimientos para el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT”**, el cual tiene como objetivos i) Reducir la posibilidad que la clínica pueda ser instrumento para el ocultamiento o legalización de bienes producto de conductas delictivas o de aquellos que estuvieren asociadas a la materialización de ilícitos y, ii) Mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener con los riesgos asociados (contagio, legal, operativo y reputacional).

5.7.5. Aplicación del programa anticorrupción a los socios comerciales

Las empresas operan en entornos complejos y se relacionan a diario con diversos socios comerciales, como proveedores, contratistas, agentes, sucursales y empresas conjuntas, y aunque la relación con socios comerciales es necesaria para hacer negocios, también puede representar riesgos considerables para las empresas con respecto a la corrupción.

Las empresas que se relacionan con socios comerciales que tienen estándares anticorrupción más bajos pueden enfrentar investigaciones de corrupción o incluso, ser responsabilizadas por el comportamiento inadecuado de sus socios, adicionalmente, la reputación de una empresa se puede ver gravemente afectada si se le asocia con un socio corrupto, por lo cual, las empresas no deben hacer caso omiso de los actos de corrupción de sus socios comerciales.

Para mitigar el riesgo de corrupción, la clínica tiene implementado el **“Manual de políticas y procedimientos para el sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo – SARLAFT”**, el cual también aplica a contratistas y proveedores. Adicionalmente, se ejerce la debida diligencia al seleccionar a los socios comerciales, incluso para las adquisiciones, basándose en un proceso claro complementado con requisitos estrictos de documentación para prevenir irregularidades.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

5.7.6. Comunicación y capacitación

Tanto la comunicación como la capacitación son componentes fundamentales para alcanzar los resultados esperados con la implementación del Programa Anticorrupción y afianzar una cultura ética y de cumplimiento en la empresa y en sus relaciones de negocio. Su éxito dependerá en gran medida de la capacidad de transmitir los contenidos de las Políticas Anticorrupción junto con su razón de ser, de una manera práctica, útil y aplicable en la dinámica diaria del negocio y su operación.

En el momento en que los directivos, empleados y terceras partes encuentran en la comunicación y capacitación sobre Políticas y Procedimientos Anticorrupción adoptados un valor agregado para hacer su trabajo, aumentan su compromiso y las asumen como propias, convirtiéndose así en efectivos multiplicadores de las mismas. Para ello, es necesario que la comunicación y la capacitación usen un lenguaje simple y comprensible, varíen en sus contenidos y sus formatos, sean dirigidas a diferentes áreas y niveles directivos dentro de la empresa, y aseguren su activa participación.

La política anticorrupción de la clínica se desplegará utilizando los medios internos y externos disponibles, tales como: internet, intranet, comunicaciones internas, medios interactivos, declaraciones, entre otros, y el contenido incluirá aspectos tales como: definiciones claves, responsables, ámbito de aplicación, marco regulatorio y político, canales de denuncia y asesoría, así como las posibles sanciones en casos de incumplimiento.

5.7.7. Detección, denuncia y tratamiento de presuntos actos de corrupción

Es fundamental el establecimiento de un sistema de reporte en la empresa para: 1) consultar inquietudes sobre áreas grises en la aplicación de las Políticas Anticorrupción y 2) reportar violaciones o serias sospechas de buena fe sobre posibles transgresiones de esta Política y del Código de Ética.

La Clínica Soma implementará un canal de denuncias disponible tanto para empleados como para terceras partes, a través del cual se identificarán los posibles actos de corrupción y fraude, los cuales serán investigados y gestionados según lo establecido en el **“Instructivo recepción y trámite de presuntos actos de corrupción y situaciones irregulares (IN-CI-04)”**.

Las denuncias de corrupción y fraude serán tratadas con confidencialidad y anonimato, y por ningún motivo deberán existir represalias o retaliaciones hacia la persona que reporta.

Los empleados deben sentir que la denuncia oportuna es una muestra de su compromiso con los estándares anticorrupción y de su lealtad con la empresa, y esto solo puede ocurrir en la práctica si el empleado se siente seguro y protegido al acceder y utilizar el sistema de reporte adoptado.

5.7.8. Seguimiento y evaluación de las acciones anticorrupción

Teniendo en cuenta que los Programas de Cumplimiento no deben ser estáticos, sino que deben ser mejorados continuamente, y que los principales riesgos evolucionan y cambian con el tiempo, es vital que la institución entienda el compromiso de ir haciendo evaluaciones periódicas y específicas. Así mismo, deberá construirse un mecanismo de monitoreo que proporcione una

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

retroalimentación continua sobre los riesgos, retos y resultados en la implementación del Programa anticorrupción.

Herramientas de un monitoreo efectivo pueden incluir: entrevistas, grupos focales en determinadas audiencias de áreas críticas con grupos de interés, aplicación de cuestionarios, pruebas ocasionales sobre registros contables y documentos soporte, así como auditorías internas o externas conducidas por profesionales independientes al proceso que se audita.

El monitoreo debe estar alineado con la evaluación de los riesgos de Anticorrupción, por lo cual, la institución debe contar con herramientas de monitoreo y auditorías internas esporádicas y elaborar planes de mejoramiento sobre su Programa Anticorrupción de acuerdo con los resultados arrojados por las auditorías internas. En este sentido, a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, le corresponde efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades definidas para prevenir el fraude y la corrupción.

Para finalizar, es clave entender que el principal objetivo o indicador de éxito de la organización no debe ser el encontrar determinado número de casos sensibles en su interior, sino que debe ser la creación de una verdadera Cultura de Cumplimiento Anticorrupción, entendiendo esto como el mejor blindaje de la organización.

6. DEFINICIONES

Conflictos de intereses: Esta situación es entendida cuando un individuo de una empresa tiene intereses profesionales, personales o privados que se desvían de los intereses que se espera que esa persona tenga cuando está representando a la empresa; en resumen, los intereses de la persona están en conflicto con los de la empresa. Por esto, las empresas deben estar al tanto de los distintos tipos de conflictos de intereses y abordarlos adecuadamente con políticas y procedimientos (*v. gr.*, una estrategia de comunicación y documentación clara en caso de conflictos de intereses), como se sugiere en las siguientes situaciones:

- Los regalos, los beneficios y la hospitalidad pueden derivar en conflictos de intereses si los empleados sienten la obligación de corresponder a estos otorgando una ventaja indebida que no sea lo mejor para la empresa. De igual manera, los empleados podrían tomar decisiones a favor de la contraparte que les dio regalos, beneficios y hospitalidad porque esperan ventajas personales similares en el futuro. Existen estudios que han demostrado que dar y recibir en reciprocidad condiciona fuertemente el comportamiento. Por ejemplo, un empleado que reciba beneficios regulares de un proveedor de servicios puede preferir a esa empresa por sobre otras en las decisiones comerciales relevantes.
- Los nombramientos externos pueden derivar en conflictos de intereses si el representante de la empresa está involucrado en más de una organización y tiene que tomar decisiones que deriven en una renuncia a ciertas ventajas en beneficio de una de las dos (o más) organizaciones. Por ejemplo, un miembro del personal directivo superior de una empresa de construcción podría ser, además, miembro del consejo de una cadena pública de tiendas de herramientas. Ese miembro podría seleccionar a la cadena de tiendas de herramientas como proveedor preferido de la empresa de construcción sin realizar un análisis competitivo minucioso.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

Corrupción: Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

Mapa de riesgos: Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento.

Pagos de facilitación: Estos son entendidos como pagos pequeños, no oficiales e impropios que se hacen a un funcionario de bajo nivel para obtener o agilizar el desempeño de una acción de rutina o necesaria a la cual tiene derecho el que realiza el pago de facilitación. Estos pagos son considerados sobornos y están prohibidos en la UNCAC; están contemplados como delitos en la legislación colombiana. Sin embargo, el mayor reto de la empresa es que sus interesados internos y externos comprendan y dejen de considerar esta práctica como normal o necesaria para hacer un negocio.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios empleados en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Red social: Sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.

Rendición de cuentas: Es un espacio de interlocución entre la empresa y la ciudadanía. Tiene como finalidad generar transparencia, condiciones de confianza entre gobernantes y ciudadanos y garantizar el ejercicio del control social a la administración, sirviendo además de insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

Riesgo: Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad.

Servicio: Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

Trámite: Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas (ej. Notarías, consejos profesionales, cámaras de comercio, etc.), para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- Hay una actuación del usuario (persona natural – persona jurídica).
- Tiene soporte normativo.
- El usuario ejerce un derecho o cumple una obligación.
- Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- Se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas.
- Es oponible (demandable) por el usuario.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés.

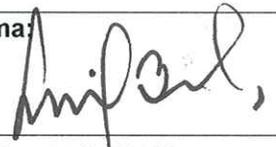
7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
CÓDIGO	NOMBRE
Circular Externa 000003 del 24 de mayo de 2018, Superintendencia Nacional de Salud.	Instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales - código de conducta y de buen gobierno IPS de los grupos CI y 02.
No aplica.	Constitución política de 1991. Artículo 122, 150, 209.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. (Estatuto anticorrupción).
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública. (Estrategia anti-trámites).
Ley 412 de 1997	Por la cual se aprueba la "Convención Interamericana contra la Corrupción", suscrita en Caracas el 29 de marzo de mil novecientos noventa y seis (1996).
Ley 599 de 2000	Por la cual se expide el Código Penal.
Ley 678 de 2001	Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
Ley 970 de 2005	Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción"(UNCAC), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
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. – Estatuto anticorrupción.

	MANUAL		FO-MC-05
	PREVENCIÓN DE CORRUPCIÓN Y FRAUDE		
	CÓDIGO MN-CI-05	VERSIÓN: 01	VIGENCIA 27/05/2025

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	
CÓDIGO	NOMBRE
Decreto Ley 019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
CONPES 167 de 2013	Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción. Secretaria de Transparencia, Presidencia de la República.
CONPES 3793 de 2013	Política Nacional contra el LA/FT
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.
No aplica.	Secretaria de Transparencia, Presidencia de la República. Guía para empresas en Colombia. ¿Cómo y por qué implementar un Programa Empresarial de Cumplimiento Anticorrupción? Sección 3.3.1. Bogotá D.C. (2016).
No aplica.	Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito – UNODC- y Cámara de comercio de Bogotá- CCB. Guía anticorrupción para las empresas basado en el estatuto anticorrupción. Bogotá D.C. segunda impresión, mayo de 2017.

8. ANEXOS	
CÓDIGO	NOMBRE
	No aplica.

9. CONTROL DE CAMBIOS		
VERSIÓN	FECHA	NATURALEZA DEL CAMBIO
1	27/05/2020	No aplica.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Lina María Betancur Bedoya Coordinadora de Control Interno	Gloria López Agudelo Directora de Calidad y Planeación	Luis Fernando Bravo Múnera Gerente
Firma: 	Firma: 	Firma: 
Fecha: 27/05/2020	Fecha: 27/05/2020	Fecha: 27/05/2020