



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL HOLA DOCTOR S.A.S.

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) integra un conjunto de políticas, procedimientos y herramientas que holadr implementa para prevenir, detectar y gestionar riesgos relacionados con la corrupción, el fraude, el soborno y la opacidad en sus operaciones.

Su finalidad es promover una cultura de integridad en todos los niveles de la organización, asegurando que empleados, directivos, contratistas y aliados actúen conforme a principios éticos, la ley y los valores institucionales.

En el sector salud, la Superintendencia Nacional de Salud exige que el PTEE no solo sea una buena práctica, sino un requisito normativo que ayuda a proteger los recursos públicos y privados, mantener la confianza de los usuarios y generar un instrumento en contra de la corrupción, el fraude y la opacidad.

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



CONTENIDO

1. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN	4
2. ALCANCE.....	4
3.OBJETIVO	5
4. DEFINICIONES	5
5. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS	7
6. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE COF	8
a. Sensibilización	9
b. Identificación del Riesgo de COF	9
c. Medición del Riesgo de COF	9
d. Adopción de controles	9
e. Matriz de Riesgos	9
f. Monitoreo de Riesgo de COF	10
7.POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE COF.....	10
a. Política de cero tolerancia a la Corrupción.	10
b. Debida Diligencia.	11
c. Intermediarios	12
d. Política para el otorgamiento y recepción de regalos e invitaciones:	12
e. Política sobre donaciones	13
f. Conflicto de intereses	13
g. Confidencialidad y seguridad de la información	14
h. Otras disposiciones generales	15
8. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES	15
a. Junta Directiva	15
b. Agente de Cumplimiento	16
c. Gerente General	17
d. Revisor Fiscal	17
9. LINEA ÉTICA.....	17
10. RÉGIMEN SANCIONATORIO.....	20



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

11. AUDITORÍA Y CONTROL.....	20
12. CAPACITACIONES Y COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA.....	21
13. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y FRAUDE.....	21
14. VIGENCIA.....	21

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

1. COMPROMISO ANTICORRUPCIÓN

Hola Doctor S.A.S., en su compromiso con la legalidad, la transparencia y la prestación ética de servicios de salud, adopta el presente Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), en cumplimiento de la Ley 2195 de 2022, el Decreto 1122 de 2024 y la Circular Externa 202215100000053-5 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Debido a esto, HOLA DOCTOR S.A.S. (en adelante la “Empresa”) ha tomado la decisión de adoptar normas, políticas y procedimientos internos encaminados a la prevención de prácticas corruptas en su operación, así como de implementar mecanismos para enfrentarlas y gestionarlas, con el fin de anticipar, mitigar y prevenir conductas inadecuadas en materia de lucha contra la Corrupción, el Soborno y el Fraude. Dichas políticas se basan en los valores corporativos de la Empresa (calidad, confianza, respeto, honestidad y responsabilidad social empresarial) y tienen como premisa fundamental que la respuesta más fuerte y eficaz contra la Corrupción es actuar desde la integridad.

Con el objetivo de garantizar lo anterior, la Empresa implementará el Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE contenido en el presente Manual y en las políticas que de él forman parte, con el cual se fortalecerá la cultura de cumplimiento al interior de la Empresa y frente a las actuaciones de sus Empleados, Administradores, Altos Directivos, Accionistas, Contratistas y terceros, siendo de obligatorio cumplimiento durante el tiempo que cada uno de ellos se encuentre vinculado a la Empresa, con el fin de detectar y gestionar los riesgos de corrupción, opacidad y fraude (COF), aplicando los principios de integridad, transparencia, legalidad y enfoque diferencial en todos los niveles de operación de la entidad.

En tal sentido, con la aplicación de una estricta y eficaz cultura de cumplimiento anticorrupción, materializada en el PTEE, se espera que aumente la confiabilidad de la operación y se fortalezcan los procesos de una manera ética y transparente al interior de la Empresa en beneficio de todos los grupos de interés.

2. ALCANCE

Este Programa aplica a todos los colaboradores, contratistas, directivos, miembros de junta directiva, aliados estratégicos y demás terceros vinculados a holadr, quienes deberán observar y cumplir con sus lineamientos, políticas y procedimientos. Su implementación es obligatoria en todos los niveles y procesos de la organización, incluyendo los estratégicos, misionales y de apoyo.

Es deber de todos los funcionarios y terceros vinculados contractualmente con holadr cumplir sin excepción las medidas de control, supervisión y reporte de cualquier actividad o hecho que en la ejecución de sus funciones sea inusual o sospechosa de conductas de corrupción, soborno o fraude; por tal motivo holadr planeará la divulgación, capacitación y entrenamiento permanente a sus grupos de interés, en relación con normas, políticas, procedimientos y directrices establecidas para la prevención y el control de actividades delictivas.

El contenido del PTEE será revisado y posiblemente actualizado por lo menos cada 2 años, de acuerdo con las necesidades que evidencie el Agente de Cumplimiento o el Comité de Auditoría. Su actualización será comunicada por los medios que se definan para tal fin.

Es de anotar que el programa de transparencia y ética empresarial estará relacionado con una

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

variedad de procesos claves que aseguran la integridad, la transparencia y la responsabilidad en todas las operaciones. Algunos de los procesos afectados:

- Contratación, Seguridad Social y Asuntos Disciplinarios
- Reclutamiento y Selección del Talento Humano
- Seguimiento y Evaluación de Desempeño
- Compras
- Procesos administrativos
- Procesos médico - asistenciales

3. OBJETIVO

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial es implementado como un sistema de prevención, detección y gestión del riesgo de corrupción, opacidad y fraude que permita fortalecer la cultura de cumplimiento en holadr, proteger los recursos institucionales, mantener la confianza de los grupos de interés y cumplir con las obligaciones legales, contractuales y éticas, las cuales señalan responsabilidades claras para cada uno de sus colaboradores, las cuales deben acatarse en su interior y en sus relaciones con terceros, como entidades de salud con las que se tenga convenio, usuarios, proveedores, entidades de control, entidades de gobierno, compañeros de trabajo, terceros ajenos a vínculos laborales y la sociedad en general. Adoptado por la Alta Dirección de la Empresa, comprendido por el presente Manual y por la Matriz de Riesgos de la Empresa, tiene como objetivo principal identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción y Soborno, en el contexto del sector salud, alineado con el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SAR-COF), promoviendo una cultura organizacional basada en la ética y la transparencia.

4. DEFINICIONES

Para efectos de un mejor entendimiento e interpretación del PTEE, se deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

Altos Directivos – Alta Dirección: Son las personas naturales o jurídicas, designadas de acuerdo con los estatutos sociales y la ley colombiana, para administrar y dirigir la Empresa (Asamblea de Accionistas, Junta Directiva y Gerente).

Administradores: Son los Empleados que se encuentran vinculadas a la Empresa y ejercen funciones de dirección, confianza o manejo, con capacidad de tomar decisiones que impactan los intereses de la Empresa.

Accionistas: Son aquellas personas naturales o jurídicas que han realizado un aporte en dinero, en trabajo o en otros bienes apreciables en dinero a la Empresa a cambio de cuotas, partes de interés, acciones o cualquier otra forma de participación que contemplen las leyes colombianas.

Agente de Cumplimiento: Es la persona natural designada por la Junta Directiva para liderar y administrar el Sistema de Gestión de Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude.

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

Auditoría de Cumplimiento: Es la revisión sistemática, crítica y periódica respecto de la debida ejecución del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

Conflicto de intereses: Situación para tomar una decisión que enfrente la disyuntiva de privilegiar su interés personal, familiar, profesional, o comercial, en contraposición a los intereses de holadr y de sus grupos de interés.

Contratistas: Son las personas naturales o jurídicas que, dentro del contexto de un negocio o transacción nacional y/o internacional, prestan servicios a la Empresa o tienen con ésta una relación jurídica contractual de cualquier naturaleza. Pueden incluir, entre otros: proveedores, intermediarios, agentes, distribuidores, asesores, consultores y a personas que sean parte en contratos de colaboración o de riesgo compartido con la Empresa.

Corrupción privada: De acuerdo con el artículo 250A del Código Penal, son actos de corrupción, prometer, ofrecer o conceder, directamente o por interpuesta persona, a directivos, administradores (...) de una sociedad (...), una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero.

Asimismo, ejerce actos de corrupción, el directivo, administrador, empleado o asesor de una sociedad, asociación o fundación que, por sí o por persona interpuesta, reciba, solicite o acepte una dádiva o cualquier beneficio no justificado.

Devida Diligencia: Es la revisión anual de los aspectos legales, contables y financieros relacionados con un negocio o transacción internacional, o una transacción nacional de alto impacto, cuyo propósito es identificar y evaluar los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude u otras prácticas corruptas, que pueden afectar a la Empresa.

Empleados: Son aquellas personas naturales que se obligan a prestar un servicio personal a la Empresa bajo subordinación, a cambio de una remuneración y que no tiene la capacidad de tomar decisiones sobre la operación de la Empresa.

Fraude: Engaño deliberado con el fin de obtener un beneficio indebido o causar un perjuicio a una organización o al Estado.

Guía: Se tendrá como tal la Ley 2195 de 2022, Decreto 1122 de 2024, Ley 1474 de 2011, y la Circular Externa 2021170000005-5 de 2021, entre otras disposiciones nacionales e internacionales. El PTEE constituye el marco integral para la gestión de los riesgos de corrupción, soborno, opacidad y fraude.

Línea ética: Corresponde al canal de denuncias creado para informar y poner en conocimiento de la Empresa, a través de su Agente de Cumplimiento, las conductas de Soborno y Fraude y otras prácticas corruptas de sus Accionistas, Administradores, Empleados, Contratistas, aliados estratégicos y terceros.

Matriz de Riesgos: Es la herramienta que le permite a la Empresa identificar, evaluar y controlar los riesgos a los que está expuesta en materia de Corrupción, Soborno y Fraude.

Negocio o Transacciones Nacionales: Son aquellas que se celebran con personas naturales o jurídicas domiciliada en Colombia de derecho público o privado.

Opacidad: Falta de transparencia o de acceso a la información que impide o dificulta el control ciudadano o institucional.

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

PEP'S: Significa personas expuestas políticamente, es decir, son los servidores públicos de cualquier sistema de nomenclatura y clasificación de empleos de la administración pública nacional y territorial, cuando tengan asignadas o delegadas funciones de expedición de normas o regulaciones, dirección general, formulación de políticas institucionales y de adopción de planes, programas y proyectos, manejo directo de bienes, dineros o valores del Estado, administración de justicia o facultades administrativo sancionatorias, y los particulares que tengan a su cargo la dirección o manejo de recursos en los movimientos o partidos políticos.

Políticas de Cumplimiento: Son las políticas adoptadas por la Junta Directiva, encaminadas a que la operación de la Empresa se lleve a cabo de manera ética, transparente y honesta, y a identificar, detectar, prevenir y atenuar los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude.

Principios: Son los enunciados en el numeral 5 de este Manual.

Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE): Corresponde al presente Manual y a la Matriz de Riesgos, que determina los procedimientos específicos a cargo del Agente de Cumplimiento, encaminados a poner en funcionamiento las Políticas de Cumplimiento, con el fin de identificar, detectar, prevenir, gestionar y mitigar los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude que puedan afectar a la Empresa.

Riesgos de Corrupción: es la posibilidad de que, por acción u omisión, se desvíen los propósitos de la administración pública o se afecte el patrimonio público hacia un beneficio privado.

Riesgos COF: Hace referencia a los Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude. Esta categoría de riesgos es especialmente relevante en el contexto del cumplimiento de normas como la Ley 2195 de 2022, el Decreto 1122 de 2024, y la Circular Externa 202215100000053-5 de 2022 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud en Colombia.

Servidor Público: Cualquier funcionario o empleado del Estado o de sus entidades, incluidos los que han sido seleccionados, designados o electos para desempeñar actividades o funciones en nombre del Estado o al servicio del Estado, en todos sus niveles jerárquicos.

Sistema de Gestión de Riesgos: Es el sistema orientado a la correcta articulación de las Políticas de Cumplimiento con el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y su adecuada puesta en marcha.

Soborno: Dar u ofrecer a un servidor público, dinero o alguna utilidad o beneficio para que este omita, retarde o ejecute un acto que es propio de su servicio.

5. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

Para la adopción del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, la Empresa adopta los siguientes Principios y Compromisos que, además de reflejar el espíritu de la Empresa y sus valores corporativos, buscan mitigar los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude:

- **Integridad:** Todas las personas vinculadas a la Empresa están comprometidas con ser honestas, firmes y actuar de manera correcta, en pro de garantizar el cumplimiento de las normas y políticas fijadas por la Empresa.
- **Transparencia:** Todos los Empleados deben comunicar de manera oportuna, bien sea

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

directamente a su superior inmediato, al Agente de Cumplimiento y/o a través de la Línea Ética, cualquier hecho que afecte o pueda afectar los intereses de la Empresa, así como cualquier sospecha de conducta que atente contra los lineamientos o Políticas del presente PTEE.

- **Legalidad:** En desarrollo de su objeto social, la Empresa velará por el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable a la lucha contra el Soborno y Fraude y otras prácticas corruptas según lo establecido en la Guía, la Ley Antisoborno, las Políticas de Cumplimiento, los Principios y, en general, del PTEE, por parte de sus Empleados, Administradores, Altos Directivos, Accionistas, Contratistas y terceros.

Por su responsabilidad con la prevención de la Corrupción, Soborno y Fraude, la Empresa, a través de su Junta Directiva, sus Altos Directivos y sus Empleados según corresponda, se compromete de manera especial a:

- Garantizar el suministro de los recursos económicos, humanos y tecnológicos necesarios para que el Agente de Cumplimiento pueda cumplir a cabalidad con la labor encomendada.
- Evaluar los Riesgos de COF que genere su operación, su estructura orgánica y las actividades específicas del sector. En cualquier momento los riesgos podrán modificarse o ajustarse según los cambios que se presenten al interior de la Empresa.
- Designar un Agente de Cumplimiento quien será encargado de la evaluación, gestión y control del Programa de Transparencia y Ética Empresarial a través de auditorías de cumplimiento sobre su efectividad. El Programa de Transparencia y Ética Empresarial en su integridad, será supervisado y controlado por el Agente de Cumplimiento, garantizando su efectividad, junto con los procedimientos de debida diligencia por medio de la revisión anual de aspectos legales, contables y financieros dentro de las negociaciones internacionales.
- Definir las Políticas de Cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y comunicarlas a los Accionistas, Administradores, Empleados, Contratistas y aliados estratégicos; a través de capacitaciones, correos electrónicos, boletines y/o demás medios que se definan, con el fin de facilitar la prevención, detección y denuncia de actos de Soborno y prácticas corruptas, así como la correcta ejecución del PTEE. Dentro del plan de comunicación se instará a los Accionistas, Administradores, Empleados, Contratistas y aliados estratégicos, que sus conductas sean realizadas de acuerdo a lo dispuesto en el PTEE, de tal manera que, ante cualquier conocimiento de una conducta contraria a las aquí establecidas, sea informado de manera inmediata al Agente de Cumplimiento y/o través de la Línea Ética.
- Exigir a todas las partes con quien se tenga un vínculo contractual, la obligación de dar cumplimiento estricto al Programa.
- Crear la línea ética para que sea el canal de comunicación para reportar de manera confidencial las infracciones al Programa de Transparencia y Ética Empresarial.

6. ADMINISTRACIÓN DE LOS RIESGOS DE COF

La administración del riesgo es el proceso de identificación y valoración de los riesgos a los que se encuentra expuesta la empresa en desarrollo de su actividad, así como la definición de estrategias y procedimientos tendientes a minimizar el efecto de estos.

Este PTEE tiene un acople indisoluble con el Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude - SICOF, allí, se definió el procedimiento para la identificación, evaluación,

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

adopción de controles y monitoreo de los Riesgos de Corrupción y Soborno asociados a las actividades de la Empresa.

Como resultado de dicho procedimiento, se elaboró la Matriz de Riesgos que integra la gestión de riesgos de la Empresa y por ende del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y en donde se relaciona cada riesgo, identificando su valoración (impacto y probabilidad) y el respectivo control para mitigarlo.

a. Sensibilización

Con el fin de establecer las bases para la creación de una cultura de cumplimiento en materia de prevención del Riesgo de Corrupción y Soborno, se hace necesario que todo el personal que labora en la Empresa entienda que ésta se encuentra expuesta a este tipo de riesgos y, por tanto, está en la obligación de administrarlos para minimizar su probabilidad de ocurrencia.

b. Identificación del Riesgo de COF

La identificación de los Riesgos de COF se realiza en dos etapas:

- Etapa de Diagnóstico:** Se realiza un análisis de la operación de la Empresa en general, para ello, dentro del Comité de Riesgos se analizan los diferentes riesgos y se diagnostica según la naturaleza, complejidad de actividades y operaciones de la Empresa.
- Etapa de Identificación:** Con el resultado de la Etapa de Diagnóstico, se define cuáles son las áreas, los empleados y contratistas con mayor exposición al riesgo y se lleva un análisis de un posible control.

c. Medición del Riesgo de COF

Una vez identificados los riesgos, la medición de estos se propone el impacto y la probabilidad de su ocurrencia de manera previa a la implementación de los controles (riesgo inherente) y, de esta forma, determinar la priorización de estos para proceder a definir las actividades de mitigación.

d. Adopción de controles

La adopción de controles busca garantizar la efectividad del PTEE, a través de medidas que permitan supervisar y evaluar la efectividad de sus procedimientos y Políticas de Cumplimiento. Todo esto, con el fin de reducir la probabilidad de ocurrencia o el impacto que se pueda generar al materializarse los riesgos (riesgo residual).

Para evaluar cada control, se analizan en conjunto las siguientes características:

- Tipo de control: (Preventivo, Defectivo o Correctivo)
- Estado del control: (Implementado, Documentado, Implementado, No documentado, En desarrollo, En desarrollo o No existe)
- Frecuencia del control: (Mensual, bimestral o Trimestral)

e. Matriz de Riesgos

Los resultados obtenidos se documentan en la Matriz de Riesgos de la Empresa, para reforzar la calidad de la evaluación y contar con el soporte para futuras evaluaciones y actualizaciones que requiera el PTEE.

Elaboró Asesor Jurídico	Revisó Líder Calidad	Aprobó Gerente General
----------------------------	-------------------------	---------------------------



f. Monitoreo de Riesgo de COF

Por medio de la gestión del Agente de Cumplimiento y del Comité de Auditoría de la Empresa, se realizará un seguimiento periódico a los riesgos establecidos dentro de la Matriz y al cumplimiento de las Políticas indicadas en el SICOF y en el PTEE, con el fin de determinar planes de tratamiento en caso de ser necesario, así como la identificación de nuevos riesgos en el evento de presentarse cambios en la operación de la Empresa y/o en la legislación, que ameriten una nueva evaluación del riesgo. En este caso, el Agente de Cumplimiento propondrá a la Junta Directiva, las actualizaciones respectivas que se requieran a la Matriz de Riesgos y al PTEE.

De igual manera, el monitoreo implicará la evaluación anual de la efectividad del PTEE por medio de las auditorías definidas por el Agente de Cumplimiento para verificar el cumplimiento del Programa, y determinar si se requieren planes de tratamiento para su correcta ejecución.

7. POLÍTICAS DE CUMPLIMIENTO DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL PARA LA PREVENCIÓN DEL RIESGO DE COF.

Las situaciones de falta de transparencia pueden presentar en diversos entornos que, sin la gestión y el control adecuado, pueden afectar la sostenibilidad, continuidad y sostenibilidad de la Empresa y, por consiguiente, los intereses de sus Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y aliados estratégicos.

Para combatir el riesgo de corrupción, Soborno y Fraude, la Empresa ha definido las siguientes políticas que serán de obligatorio cumplimiento:

a. Política de cero tolerancia a la Corrupción.

La Empresa es estricta en el cumplimiento de sus valores y principios corporativos, por tal motivo, no tolerará ninguna conducta que sea contraria a la transparencia, la integridad y la ética.

Por tal motivo, desde la Alta Dirección se promueve una cultura de integridad que busca garantizar que todas las actuaciones en las que involucre a la Empresa se ríjan por parámetros éticos y transparentes, prohibiendo cualquier acto relacionado con el soborno y cualquier práctica corrupta.

En este sentido, la Empresa exigirá de sus Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y Aliados estratégicos, la suscripción de una declaración de conocimiento y compromiso expreso con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial, en la que constará que ninguno de ellos podrá, por pasiva y/o activa, de manera directa o indirecta, dar, ofrecer o prometer a un servidor público nacional i) sumas de dinero, (ii) cualquier objeto de valor pecuniario u (iii) otro beneficio o utilidad, a cambio de que él (i) realice, (ii) omita, (iii) o retarde, cualquier acto relacionado con el ejercicio de sus funciones y en relación con un negocio o transacción nacional o internacional; conductas que también se extienden al ámbito privado en el sentido de no incurrir en las mismas con relación a funcionarios de compañías del sector privado.

Asimismo, se espera de todas las contrapartes, un compromiso real de comunicar, a través de la Línea Ética, todo hecho o irregularidad que sea contraria al PTEE y la legislación vigente y que afecte o pueda lesionar los intereses o reputación de la Empresa.



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

Es claro, que el infringir cualquier disposición establecida en el PTEE y que represente un daño o perjuicio para la Empresa y/o sus contrapartes, tendrá como consecuencia la terminación inmediata del vínculo contractual o comercial con la Empresa.

b. Debida Diligencia.

La Empresa, en su compromiso de cero tolerancias al Soborno y otras prácticas asociadas a la corrupción, establece dentro de sus lineamientos la necesidad de conocer a las partes con quienes realiza negocios o sostiene relaciones laborales y/o comerciales. Por esto, se define un proceso de Debida Diligencia de conocimiento de las contrapartes que se adelantará antes de iniciar cualquier relación contractual, laboral o comercial, junto con el proceso de Debida Diligencia específico para el PTEE, el cual se aplicará cuando se esté ante una transacción o negociación que supere los 100.000 USD, de no ser posible la mencionada Debida Diligencia se deberá contar con aprobación escrita por parte del Representante Legal para realizar la operación, siendo responsabilidad exclusiva de este el conocimiento de la contraparte.

Las Contrapartes a las cuales se les realicen pagos directamente por los Representantes Legales y/o Accionistas de la sociedad, serán de responsabilidad exclusiva de cada Representante Legal y/o Accionista, el conocimiento de la Contraparte.

Así, la Debida Diligencia a la luz del PTEE, verifica las condiciones de la negociación a través de una evaluación de los aspectos legales, contables y financieros relacionados con la transacción, para identificar la existencia de posibles Riesgos de Corrupción y Soborno que pueden afectar a la Empresa.

Este análisis se realizará previo a la suscripción de un negocio o transacción internacional minimizando riesgos y generando una trazabilidad de la negociación en pro de la transparencia y cumplimiento del PTEE.

La evaluación del negocio o transacción internacional junto con la contraparte, serán actualizadas anualmente, salvo que exista un cambio importante que requiera un análisis inmediato, según lo considere el Agente de Cumplimiento apoyándose en los controles establecidos, mitigando riesgos actuales o anticipándose a los mismos.

El alcance de la Debida Diligencia para PTEE, será variable en razón del objeto, la complejidad, el valor y las áreas geográficas donde se ejecutarán los contratos.

Esta Debida Diligencia incluye las siguientes fases:

- Fase de vinculación a la Empresa: En esta fase se analiza la información aportada para el registro o actualización de las contrapartes, así como la verificación de PEP'S y el chequeo en listas de control vinculantes y restrictivas, noticias en medios públicos que reporte la herramienta tecnológica contratada por la Empresa con el fin de tener un conocimiento exhaustivo de las contrapartes.
- En caso de que alguna de las personas consultadas llegare a encontrarse vinculada en alguna de las listas de control, se da por terminado de inmediato el proceso de vinculación y por consiguiente se finalizará la debida diligencia.
- Culminada esta fase, se activa el procedimiento de Debida Diligencia del PEP para determinar la viabilidad de continuar con el proceso de contratación, enfocado exclusivamente en las

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

negociaciones internacionales. En el evento que la negociación no represente un riesgo para la Empresa, se procederá con la suscripción del contrato u orden de compra/servicio con el lleno de todos los requisitos legales, incluyendo una declaración de conocimiento y cumplimiento del PTEE.

El Agente de Cumplimiento, acompañado del área de auditoría de la Empresa realizarán revisiones periódicas para verificar el cumplimiento del PTEE con el fin de ajustar los componentes que el sistema requiera para una efectiva mitigación de los Riesgos de Corrupción y Soborno.

c. Intermediarios

En consonancia con los principios de integridad, legalidad y transparencia que rigen la actuación de nuestra organización, la empresa adopta una postura firme frente al uso de intermediarios, comisionistas o terceros no autorizados en los procesos de negociación, gestión o celebración de contratos con entidades públicas o privadas. Esta directriz responde a la necesidad de preservar la rectitud institucional y de blindar la operación contra riesgos de corrupción, conflictos de interés o favores indebidos que puedan comprometer el nombre de la empresa o alterar la equidad del mercado.

La empresa rechaza de manera categórica cualquier práctica que implique la intervención de personas ajena a sus procesos contractuales formales, con el propósito de obtener ventajas, asegurar adjudicaciones o facilitar trámites ante autoridades o particulares. En consecuencia, las relaciones comerciales o institucionales deben adelantarse exclusivamente por los representantes autorizados y en el marco de procedimientos definidos, respetando los canales establecidos, las normas internas y las disposiciones legales vigentes.

Todo vínculo con terceros deberá ser objeto de un proceso de evaluación y validación, en el cual se apliquen criterios de debida diligencia, revisión de antecedentes y análisis de riesgo reputacional, conforme a los lineamientos del presente Programa y al marco del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF. En ningún caso se permitirán negociaciones informales, pagos por fuera del sistema, ni gestiones amparadas en favores, influencias o contactos personales.

El desconocimiento de esta política constituye una falta grave que puede acarrear consecuencias disciplinarias o contractuales, sin perjuicio de las acciones legales a que haya lugar. La empresa, además, alienta el uso de los canales internos de denuncia, asegurando la confidencialidad, protección y no represalia a quienes reporten de buena fe cualquier intento, ofrecimiento o sospecha de intermediación indebida.

Este principio no solo refleja nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, especialmente en lo dispuesto por la Ley 2195 de 2022, sino que reafirma nuestra vocación ética como actores del sector salud. Actuar con transparencia no es solo una obligación legal: es la base de la confianza que cultivamos con nuestros usuarios, aliados, contratistas y la sociedad en general.

d. Política para el otorgamiento y recepción de regalos e invitaciones:

Acorde con los valores corporativos y con las declaraciones hechas en el presente Manual, la Empresa define está prohibido el Otorgamiento y Recepción de Regalos e Invitaciones en el ámbito de las relaciones comerciales, lo que permite consolidar relaciones transparentes entre ellos.

Al ser consciente de que dar y recibir regalos y/o invitaciones puede ser determinante para que los

Elaboró Asesor Jurídico	Revisó Líder Calidad	Aprobó Gerente General
----------------------------	-------------------------	---------------------------



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

beneficiarios de éstos tomen decisiones influenciadas que puedan afectar los intereses de la Empresa e, incluso podrían representar un evento de soborno o corrupción, se establece como Principio General de esta Política el “no promover la práctica de dar o recibir regalos, obsequios o invitaciones a los Empleados, Contratistas y terceros”.

e. Política sobre donaciones

Las donaciones realizadas por la Empresa se ejecutarán dando cumplimiento al *Proceso de Responsabilidad Social Empresarial* y deberán ser autorizadas por la Alta Dirección, previa verificación de las siguientes condiciones por parte del Agente de Cumplimiento:

1. Que se haya realizado la debida diligencia para el conocimiento real y exhaustivo de la entidad beneficiaria.
2. Que se cuente con la *solicitud formal de donación* por parte de la entidad beneficiaria, salvo que la iniciativa de donar provenga directamente de la Alta Dirección.

En virtud de las definiciones del Programa de Responsabilidad Social Empresarial, la Empresa seleccionará de manera preferente como beneficiario de las donaciones, a entidades sin ánimo de lucro que beneficien iniciativas relacionadas con los sectores más necesitados de la ciudad, según lo establezca anualmente el Comité de Sostenibilidad, previa aprobación de la Alta Gerencia.

Todas las donaciones realizadas quedan soportadas en el *Certificado de donación, Actas de entrega o Acuerdos Corporativos*

f. Conflicto de intereses

Se refiere a una situación en la cual una persona tiene intereses, de tal manera que la posibilidad de una decisión o acción imparcial se pudiera ver comprometida. En otras palabras, un conflicto de interés surge cuando una persona está en una posición en la que sus intereses personales, familiares, financieros o de otra índole pudieran interferir con su deber de actuar en el mejor interés de otra parte, como su empleador, clientes o el público en general.

Un conflicto de interés puede ser real o potencial:

- a) Real: Cuando existe una verdadera competencia entre los intereses personales de la persona y sus deberes profesionales.
- b) Potencial: Cuando una situación podría evolucionar hacia un conflicto de interés en el futuro.

Algunas de estas podrían ser:

- a) Si un colaborador descubre una oportunidad de negocio a través de su trabajo y decide aprovecharla personalmente, en lugar de informarla a su empleador.
- b) Aceptar regalos, favores, o cualquier tipo de beneficio de personas o entidades que hacen negocios o buscan hacer negocios con la organización puede crear un conflicto de interés
- c) Participar en decisiones de contratación, evaluación o promoción de un familiar, amigo o pareja sentimental
- d) Utilizar información privilegiada o confidencial obtenida en el desempeño de sus funciones para beneficio personal o de terceros
- e) Aceptar a título personal patrocinios de empresas para financiar investigaciones o viajes a

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

congresos, seminarios, o eventos de similar naturaleza.

- f) Colaborador que tiene la autoridad para seleccionar proveedores y elige a una empresa donde un familiar, pareja sentimental o amigo cercano es el dueño, o tiene participación en la misma
- g) Cuando un colaborador influye de manera directa o indirecta en la aprobación de procesos o procedimientos médicos, sin cumplir con los pasos establecidos.
- h) Ser jefe directo sobre un colaborador que sea familiar o pareja sentimental.

Cuando un colaborador este en una situación generadora de eventuales conflictos de interés, lo debe reportar a la oficina de cumplimiento de manera inmediata (Definir un formato). Seguido a esto, el comité de auditoría se reunirá para analizar la situación e informar al colaborador sobre el procedimiento a seguir. El colaborador se abstendrá de ejecutar o continuar ejecutando la actividad que pueda considerarse como generadora de eventuales conflictos hasta tanto el comité no se pronuncie formalmente y por escrito sobre la situación en particular. La no revelación del conflicto de interés por parte del colaborador se califica como una falta grave y por lo tanto podrá dar lugar a la imposición de sanciones disciplinarias o incluso la terminación del contrato de trabajo por justa causa.

g. Confidencialidad y seguridad de la información

Los directivos, funcionarios y colaboradores de la holadr adoptarán mecanismos para que la información revelada llegue a los grupos de referencia y a los grupos de interés de manera oportuna, clara, integra y veraz. Así mismo, deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de holadr se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea reproducida y/o conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.

Así mismo, no revelarán ni transferirán a otros colaboradores o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how, y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a holadr, sus clientes o proveedores, a los que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico en forma ilegítima.

- a) Protección de datos: Todos los colaboradores sin excepción alguna deben cumplir con la Ley 1581/2012 Protección de Datos Personales y su Decreto Reglamentario 1377/2013, en los cuales se establecen directrices concernientes la adecuada forma de obtención, tratamiento y cesión de datos personales que contienen datos sensibles de identidad. Por ello, es deber de todos los colaboradores de la institución:
 - i. Conocer los distintos tipos de información que reciben una mayor protección por parte de la legislación o de nuestra normativa interna y protege dicha información a través de los medios adecuados. Esto incluye, entre otra información, los datos médicos o financieros, los números de identificación, los domicilios, el estado civil, etc.
 - ii. Proteger la confidencialidad de los datos de carácter personal de los compañeros de trabajo actuales y anteriores.

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

- b) Seguridad de la información: Todos los colaboradores de holadr deben cumplir obligatoriamente con los lineamientos y políticas de observancia general que tienen por objeto regular las actividades y funciones en cuanto al uso, aprovechamiento, conservación de los bienes, información, activos de información y servicios informáticos.

h. Otras disposiciones generales

holadr tiene el deber de procurar un adecuado ambiente de trabajo, evitar conflictos y ambientes negativos, así como la afectación de la óptima dinámica en la ejecución de las actividades. Para el cumplimiento de los objetivos y/o propósitos anteriormente descritos se establece lo siguiente:

- La erradicación de prácticas corruptas a través de las auditorias y revisorías fiscales que aseguren la transparencia de todos los ingresos y gastos igualmente asegurando que los recursos se apliquen de forma eficiente
- En caso de que existan relaciones sentimentales entre compañeros de trabajo, con el único objetivo de garantizar la adecuada dinámica de un óptimo y sano ambiente laboral, la normalidad en la ejecución de las labores y evitar situaciones de conflictos de intereses, entre otras situaciones, se definen los siguientes parámetros:
 - a) en ninguna circunstancia los problemas de pareja pueden afectar el ambiente de trabajo, por lo tanto, no deberán tener discusiones en las instalaciones de la empresa ni sus alrededores
 - b) no pueden ocultar de ninguna manera los errores del otro respecto de sus obligaciones y responsabilidades laborales; no pueden utilizar las instalaciones de la institución para realizar actos sexuales más allá de las sencillas y breves demostraciones de afecto.
- La participación y asistencia de colaboradores a eventos económicos, reuniones promocionales, visitas y/o la escogencia o selección de tecnologías médicas, medicamentos o insumos, será definida directamente por la Junta Directiva y/o gerencia de holadr o el colaborador que se designe. Por lo anterior, toda invitación de esta índole debe tramitarse mediante comunicación dirigida a la gerencia, informando el objeto de la invitación y el patrocinio otorgado.

8. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES

a. Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano encargado de promover, a través del ejemplo materializado en la implementación del PTEE, una cultura de transparencia e integridad en la cual el Soborno y otras prácticas de corrupción sean inaceptables.

Según lo indica la Guía, sus principales funciones serán:

- Establecer y definir las Políticas de Cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
- Promover una cultura de transparencia e integridad en la cual el Soborno y la corrupción en general sean consideradas inaceptables.
- Aprobar el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y sus actualizaciones, así como poner

Elaboró Asesor Jurídico	Revisó Líder Calidad	Aprobó Gerente General
----------------------------	-------------------------	---------------------------



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

en marcha su funcionamiento.

- Definir y aprobar las políticas y mecanismos para la prevención del Soborno , Fraude y otras prácticas de corrupción.
- Asumir un compromiso dirigido a la prevención del Soborno y Fraude, así como de cualquier otra práctica asociada a la corrupción, de forma tal que la Empresa pueda llevar a cabo sus negocios de manera ética, transparente y honesta.
- Asegurar el suministro de los recursos económicos, humanos y tecnológicos que requiera el Agente de Cumplimiento para el cumplimiento de su labor.
- Ordenar las acciones pertinentes contra los Altos Directivos, Administradores y Accionistas que tengan funciones de dirección y administración en la Empresa, cuando cualquiera de los anteriores infrinja lo previsto en el Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
- Liderar una estrategia de comunicación adecuada para garantizar la divulgación eficaz de las Políticas de Cumplimiento y del Programa de Transparencia y Ética Empresarial en los Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y Aliados estratégicos.
- Designar el Agente de Cumplimiento como responsable del seguimiento al sistema de autocontrol y gestión de los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude. Este deberá tener funciones de dirección, confianza y manejo, quien debe contar con la idoneidad y liderazgo para la gestión de los citados riesgos.
- Solicitar cuando lo considere necesario, la presentación de los informes de auditoría junto con sus resultados con el fin de conocer cómo se están gestionando los riesgos con mayor exposición o cualquier riesgo específico que quiere revisar a profundidad.

b. Agente de Cumplimiento

El Agente de Cumplimiento como líder en la implementación del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y el Sistema de Gestión de Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude, cuenta con las siguientes funciones:

- Liderar la estructuración del Programa de Transparencia y Ética Empresarial y la elaboración del Manual que lo contiene, cuyo contenido será de obligatorio cumplimiento para todos Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y terceros involucrados en la operación de la Empresa.
- Garantizar la adecuada articulación de las Políticas de Cumplimiento con el Programa de Transparencia y Ética Empresarial y, en conjunto con el Comité de Auditoría, presentar a la Junta Directiva de la Empresa, al menos una (1) vez al año, los informes de su gestión.
- Dirigir las actividades periódicas de evaluación de los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude, acompañado por empleados o incluso a través de terceros en el caso que la Empresa y el Agente de Cumplimiento así lo consideren.
- Capacitar, como mínimo una (1) vez al año, a los Empleados sobre las políticas del Programa de Transparencia y Ética Empresarial, y sobre los demás lineamientos contenidos en el mismo, para la prevención del soborno, fraude y la corrupción.
- Dirigir y determinar las políticas de la Línea Ética como mecanismo oficial para la recepción de denuncias de cualquier práctica relacionada con el soborno, fraude y la corrupción.
- Ordenar el inicio de procedimientos internos de investigación, mediante la utilización de recursos humanos y tecnológicos propios al interior de la Empresa.
- Evaluar continuamente que el PTEE sea adecuado para gestionar de manera eficaz los riesgos.

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

- Las demás funciones que adicione o modifique la ley y las autoridades de inspección, vigilancia y control.

c. Gerente General

- Velar junto con el Agente de Cumplimiento por la efectividad del PTEE, apoyando las actualizaciones que se requieran cuando la operación, nuevos contratistas y jurisdicciones lo ameriten.
- Apoyar al Agente de Cumplimiento en todas las estrategias de comunicación que se definan para la difusión del PTEE y el seguimiento continuo al cumplimiento de las políticas y controles que se establezcan para mejorar la cultura corporativa de transparencia e integridad que evite y mitigue posibles conductas en materia de soborno y corrupción.
- Liderar el discurso del compromiso anticorrupción, de tal manera que todos los líderes de las áreas estratégicas lo incluyan en sus discursos, presentaciones, reuniones con sus equipos de trabajo y con los Contratistas.
- Comunicar directamente al Agente de Cumplimiento, sobre cualquier conducta contraria al Programa con el fin de iniciar las investigaciones y/o acciones requeridas.

d. Revisor Fiscal

La revisoría fiscal tiene como principal función verificar la fidelidad de la contabilidad, asegurando de manera especial que no se oculten pagos directos o indirectos relacionados con sobornos u otras conductas asociadas a la corrupción. Adicionalmente, deberá informar por escrito y cuando menos de forma anual a la Junta Directiva y al Agente de Cumplimiento, del cumplimiento o incumplimiento a las disposiciones contenidas en el Programa.

9. LINEA ÉTICA

La Empresa dispuso de una línea ética como canal de denuncia a través del cual los Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y Aliados estratégicos y terceros, informarán sobre cualquier conducta indebida que configure o pueda configurar una conducta de soborno y Fraude o cualquier práctica corrupta asociada a la Empresa.

Los reportes se podrán realizar anónimamente; sin embargo, en caso de proporcionar información personal, se garantizará la total confidencialidad y se protegerá la identidad del denunciante, del denunciado y demás personas que hagan parte del caso.

El canal destinado para realizar los reportes a la línea de ética es el correo electrónico lidercalidad@holadr.co.

La documentación asociada a los riesgos, análisis, reportes e investigaciones relacionadas al Programa está a cargo del Agente de Cumplimiento quien debe guardar reserva de la información reportada a las autoridades competentes.

El Agente de Cumplimiento mantendrá un registro completo y detallado de todas las denuncias recibidas en el marco del Programa de Transparencia y Ética Empresarial. Este registro documentará la descripción del caso, las acciones de seguimiento realizadas y el cierre del proceso de verificación o investigación correspondiente. Se garantiza la confidencialidad absoluta del denunciante y se asegura que no habrá represalias de ningún tipo contra quienes, actuando de buena fe, realicen un

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

reporte.

Para garantizar la efectividad del proceso, las denuncias se presenten deben ser oportunas, es decir, que tan pronto como se tenga conocimiento de los hechos, se presente. Cada denuncia debe incluir información clara y suficiente que permita su verificación, especificando el modo, tiempo y lugar en que ocurrieron los hechos o se tuvo conocimiento de estos. Esta información detallada facilita el proceso de investigación y permitirá una gestión más eficiente y precisa.

Las denuncias deben formularse con responsabilidad y respeto, lo que garantice la dignidad humana y el buen nombre de las personas involucradas. No deben incluir afirmaciones falsas ni responder a intereses personales que afecten la objetividad de la investigación. El programa se fundamenta en la buena fe de quienes participan en él, por lo tanto, los reportes deben ser veraces y constructivos.

Existe un grado de responsabilidad alto en el denunciante, por lo que aquellas denuncias infundadas o que se demuestre su carácter malicioso o el propósito de perjudicar a otra persona, será objeto de investigaciones para determinar la consecuencia disciplinaria o legal. Esta medida busca proteger la integridad del sistema y garantizar que sea utilizado para su propósito legítimo.

Si se establece la existencia de una represalia contra cualquier persona que haya denunciado o reportado un presunto acto de fraude, corrupción o incumplimiento de las políticas y disposiciones contenidas en el presente código, el comité de auditoría tomará las medidas oportunas y necesarias con el fin de redimir las consecuencias negativas resultado de la represalia. La persona que haya ejercido un acto de represalia, cuando una investigación demuestre su existencia, dicho acto se considera falta grave que podrá ser objeto de sanciones disciplinarias o incluso causales de terminación de contrato de trabajo sin perjuicio de la posibilidad de realizar el reporte de la situación ante las autoridades administrativas y judiciales cuando sea pertinente.

a. Procedimiento de la denuncia

Como parte esencial del compromiso institucional con la transparencia, la ética y la integridad, la empresa ha establecido un procedimiento claro, ágil y riguroso para la recepción, análisis, gestión y seguimiento de las denuncias relacionadas con posibles hechos que contravengan las disposiciones del Programa de Transparencia y Ética Empresarial. Este procedimiento busca garantizar la adecuada atención de cada reporte, preservando los derechos de todas las partes involucradas, y fomentando una cultura organizacional basada en la legalidad, la buena fe y el respeto.

• Recepción y Registro de Denuncias

Toda denuncia podrá ser presentada a través de los canales autorizados por la organización, los cuales incluyen medios electrónicos institucionales como correos habilitados y accesos en la página Web, dispuestos para tal fin. Una vez recibida, la denuncia será registrada inmediatamente por el Agente de Cumplimiento, quien velará por su confidencialidad y diligenciará un registro inicial, asignando un número de caso único para efectos de trazabilidad y seguimiento.

• Requisitos para las Denuncias

Para garantizar la eficacia en la verificación de los hechos, se recomienda que las denuncias se presenten tan pronto como el denunciante tenga conocimiento de estos y que contengan suficiente

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

detalle, incluyendo las condiciones de modo, tiempo y lugar donde ocurrieron los hechos denunciados. Esta información es fundamental para poder adelantar una investigación objetiva y oportuna. Las denuncias deben formularse desde la verdad y la buena fe, evitando señalamientos temerarios, vengativos o motivados por intereses personales, ya que el sistema se fundamenta en la confianza y la integridad de quienes participan en él.

- **Evaluación y Admisión**

El Comité de Riesgos en conjunto con el Agente de Cumplimiento, será el encargado de evaluar la admisión de la denuncia dentro de los tres (3) días hábiles siguientes a su recepción. Si la denuncia resulta incompleta o ambigua, podrá requerirse ampliación al denunciante, quien tendrá un plazo de cinco (5) días hábiles para responder. Con base en esta información complementaria, se determinará la admisión o inadmisión de la denuncia. Aquellas que carezcan de mérito, evidencien intencionalidad maliciosa o no cumplan con los requisitos mínimos podrán ser descartadas y archivadas, documentando detalladamente dicha decisión y sus fundamentos.

- **Proceso de Investigación**

Una vez admitida la denuncia, se elaborará un plan de investigación que defina claramente el alcance, los responsables, las fuentes a consultar, la metodología a emplear y el cronograma de actividades. La investigación será adelantada con criterios de independencia, confidencialidad y rigor técnico, y deberá culminar en un plazo máximo de veinte (20) días hábiles, contados a partir de la fecha de admisión. Este plazo podrá ser prorrogado una sola vez por causas justificadas, hasta por diez (10) días hábiles adicionales, previa autorización del Comité de Riesgos. Durante este proceso se podrán solicitar documentos, realizar entrevistas, recolectar testimonios y aplicar cualquier otro método de verificación que permita esclarecer los hechos denunciados.

- **Informe de Hallazgos y Toma de Decisiones**

Finalizada la investigación, el Agente de Cumplimiento y el Asesor Jurídico de la empresa elaborarán un informe de hallazgos que sintetice las evidencias recopiladas, el análisis realizado, las conclusiones correspondientes y las recomendaciones pertinentes. Este informe será presentado ante el Comité de Auditoría para la toma de decisiones. En caso de comprobarse una falta o irregularidad, se establecerán las medidas correctivas, disciplinarias o legales que correspondan según la normatividad aplicable, y se definirá un plan de acción con responsables específicos, plazos concretos y mecanismos de seguimiento.

- **Comunicación y Seguimiento**

Una vez tomada la decisión, el Agente de Cumplimiento comunicará el cierre del caso al denunciante en los casos donde sea identificable, garantizando siempre la reserva sobre la información sensible del proceso y proporcionando únicamente la información necesaria sobre las acciones adoptadas. También se informará a las áreas involucradas sobre las medidas a implementar y se establecerán los mecanismos de seguimiento correspondientes. El seguimiento a las medidas adoptadas será realizado periódicamente por el Agente de Cumplimiento hasta verificar su ejecución total y efectividad.

- **Principios Rectores y Prohibiciones**

Todas las denuncias serán tratadas bajo los principios de confidencialidad, imparcialidad, celeridad

Elaboró Asesor Jurídico	Revisó Líder Calidad	Aprobó Gerente General
----------------------------	-------------------------	---------------------------



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

y respeto al debido proceso. Se prohíben expresamente las represalias contra quienes reporten hechos de buena fe, así como la formulación de denuncias falsas o malintencionadas. La empresa garantiza protección integral a los denunciantes que actúen con transparencia y buena fe. Cuando se compruebe que una denuncia ha sido presentada con el propósito de causar daño, desprestigiar o actuar con venganza, la empresa podrá tomar medidas legales y disciplinarias proporcionales, incluyendo la terminación del contrato laboral y la denuncia ante las autoridades competentes por los posibles delitos de injuria o calumnia.

• **Archivo y Gestión Documental**

Todos los expedientes serán archivados de manera segura y confidencial durante un período mínimo de cinco (5) años, permitiendo la trazabilidad completa y auditoría del proceso cuando sea requerida. La información obtenida también será utilizada de manera agregada y anónima para fortalecer los controles internos, identificar patrones de riesgo y promover mejoras continuas en la cultura ética de la organización, contribuyendo así al perfeccionamiento del sistema de transparencia y ética empresarial.

10. RÉGIMEN SANCIONATORIO

Las disposiciones aquí contenidas son de estricto cumplimiento por parte de todos los Empleados de la Empresa. Por esta razón, su incumplimiento dará lugar a la apertura de un proceso disciplinario con la investigación correspondiente, según lo establecido en los contratos de trabajo y/o en el Reglamento Interno de Trabajo de la Empresa.

Las sanciones por incumplimiento del PTEE serán aplicadas a todos los Empleados a los cuales se les compruebe haber participado en la comisión o su intento, de una conducta asociada a prácticas de Corrupción, Soborno o Fraude, dejando como evidencia un informe de la investigación junto con los hallazgos, que quedará incluida en el registro de los reportes recibidos por el Agente de Cumplimiento.

De igual forma, se considera prohibido o contrario a los principios éticos y de conducta de la organización el incumplimiento de cualquiera de las disposiciones del reglamento interno de trabajo, los demás documentos que contengan reglamentaciones al interior de holadr y las normas externas que regulen las diversas profesiones, actividades y/u oficios de los colaboradores de la institución.

En el evento que como consecuencia de los actos y/o conductas en los que incurra un colaborador se genera la imposición de una multa o sanción pecuniaria y/o indemnización en contra y a cargo de holadr, la organización queda facultada para repetir contra colaborador cuyo proceder irregular hubiere conducido a la imposición de la indemnización, multa o sanción

Los Contratistas y contrapartes externas, deberán dar cumplimiento al Programa de Transparencia y Ética Empresarial, so pena de dar por terminada de manera inmediata la relación contractual comercial con la Empresa.

11. AUDITORÍA Y CONTROL

La Empresa, a través de su área de calidad de la Empresa, se definirá un plan de auditoría que permita analizar el cumplimiento de los lineamientos y procedimientos señalados en el PTEE, de manera

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

especial los procedimientos para revisar eventos de soborno o su sospecha, verificación que los Contratistas estén alineados al Programa y/o tengan conocimiento de este.

Con esto, se evaluará la eficiencia y efectividad de las Políticas y procedimientos actuales, con el fin de mejorar las posibles insuficiencias y debilidades para que el Agente de Cumplimiento analice y proceda a realizar las actualizaciones respectivas.

Aunque las auditorías podrán estar definidas en un cronograma para que se presenten los documentos relevantes, es factible que se realicen de manera inesperada.

12. CAPACITACIONES Y COMUNICACIÓN DEL PROGRAMA

a) Capacitaciones:

La Empresa realizará capacitaciones sobre el PTEE, dentro de los procesos de inducción y de formación anual a sus Empleados.

En el evento que se presente una situación que requiera modificación del PTEE, debido a la identificación de nuevos Riesgos de Corrupción, Soborno o Fraude, será necesario realizar una capacitación específica con los líderes de los procesos impactados.

Las capacitaciones se realizan con el objetivo de crear conciencia sobre la importancia de prevenir y controlar los Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude.

b) Comunicación:

La Empresa diseñará un plan de comunicación para dar a conocer el Programa a todos los Accionistas, Altos Directivos, Administradores, Empleados, Contratistas y Aliados estratégicos.

De igual manera, se estructurará una estrategia que permita mantener y fortalecer la cultura de integridad, cumplimiento y transparencia la cual será enfocada principalmente en sus empleados y contratistas.

De lo anterior se tendrá evidencia como parte del actuar diligente de la Empresa en su compromiso anticorrupción.

13. PROCEDIMIENTOS Y DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, SOBORNO Y FRAUDE

Para el desarrollo del Sistema se han establecido los siguientes procedimientos:

Anexo 1: Matriz de Riesgos donde se identifican procedimientos para prevención, detección y mitigación de Riesgos de Corrupción, Soborno y Fraude.

Anexo 2: Cláusula de Declaración de Conocimiento y Cumplimiento del Programa de Transparencia y Ética Empresarial que debe ser firmada por los Contratistas y Empleados.

14. VIGENCIA

El Programa de Transparencia y Ética Empresarial de la Empresa entró a regir a partir del día 13 de

Elaboró Asesor Jurídico	Revisó Líder Calidad	Aprobó Gerente General
----------------------------	-------------------------	---------------------------



MANUAL DEL PROGRAMA DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA EMPRESARIAL

Código: OT-CL-004
Versión: 001
Fecha: 08.07.2025

agosto de 2025, aprobado por la Junta Directiva de la Empresa.

Corresponde al Agente de Cumplimiento la revisión y actualización del Programa.

Control de cambios.

Versión	Fecha	Descripción del cambio
001	08.07.2025	Creación del documento

Elaboró
Asesor Jurídico

Revisó
Líder Calidad

Aprobó
Gerente General