



Código de Conducta

para colaboradores

1. INTRODUCCIÓN	4
2. ALCANCE	4
3. OBJETIVO DEL CÓDIGO	5
4. MISIÓN	5
5. VALORES	5
6. RESPONSABILIDADES	11
7. PRINCIPIOS Y COMPROMISOS	12
7.1. Principios Generales	12
7.2. Principios de Responsabilidad Social	12
7.3. Nuestros principales compromisos	12
8. POLÍTICAS Y MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN	14
9. CÓMITE DE CONDUCTA	14
10. LINEAMIENTOS PARA COLABORADORES	15
10.1. Diversidad y equidad de género	15
10.2. No discriminación y acoso	16
10.3. Integridad y respeto	16
10.4. Derechos Humanos	16
10.5. Seguridad y Salud en el Trabajo	17
10.6. Abuso de sustancias	17
10.7. Relaciones con Funcionarios Públicos, auditores independientes, asesores externos, reguladores, clasificadoras de riesgos y analistas de mercado.	17
10.8. Utilización del nombre o signos distintivos de Pacífico EPS	18
10.9. Actividades políticas del colaborador	19
10.10. Actividades externas del colaborador	19
10.11. Actividades con fines de lucro	20
10.12. Actividades sin fines de lucro	20

11. LINEAMIENTOS DEL NEGOCIO	20
11.1. Conducta de mercado	20
11.2. Protección de datos personales	20
11.3. Seguridad de la información	21
11.4. Libre competencia	21
12. LINEAMIENTOS PARA PROVEEDORES	22
12.1. Conocemos a nuestros proveedores	22
12.2. Gestión de conflictos de interés	24
12.3. Prevención de la corrupción y soborno	25
12.4. Regalos, atenciones, invitaciones y otros beneficios gratuitos	25
13. LINEAMIENTOS GENERALES	26
13.1. Protección a nuestros activos	26
13.2. Ciberseguridad	28
13.3. Registro y archivo de la información	29
13.4. Conducta en las redes sociales	30
13.5. Fusión y/o adquisición	31
14. LINEAMIENTOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD	32
14.1. Medio ambiente	32
14.2. Pagos, retribuciones y donaciones	33
14.3. Relaciones con la comunidad	33
15. INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO, LAS POLÍTICAS DEL MODELO DE PREVENCIÓN Y LAS NORMAS	34
15.1. Notificación de posible falta o infracción	36
15.2. Canales de contacto	36
16. ACTUALIZACIÓN	36
17. CONSIDERACIONES GENERALES	37
18. ANEXO I: LINEAMIENTOS ANTIREPRESALIAS	38
18.1. Medidas disciplinarias	39

1 INTRODUCCIÓN

Nuestra empresa contribuye al desarrollo de la sociedad y se centra en la persona, en su dignidad intrínseca, en ser sujeto de derechos y obligaciones, y en ser finalmente libre y capaz de prever las consecuencias de sus actos y de sus decisiones.

Nuestro rol de empresa en el mercado, y la imagen que proyectamos a las personas a quienes servimos, competidores, proveedores y reguladores, es el resultado directo de nuestra forma de hacer las cosas. Nuestro comportamiento debe ser intachable y debe realizarse en forma justa y sincera, haciendo siempre lo que nuestra conciencia y marcos de referencia nos indican que es lo correcto.

En el marco de nuestras atribuciones, todos los días tomamos decisiones, ponderando para ellos numerosos y diversos factores. El presente Código de Conducta, nos entrega ciertas directrices y lineamientos fundamentales, que deben dirigir y ser preponderantes al momento de adoptar las mejores decisiones para la Compañía.

Es por esta razón que estimamos que nuestro compromiso social de actuar con responsabilidad, transparencia, integridad y sostenibilidad debe quedar plasmado en el presente documento, al cual denominaremos “Código de Conducta” inspirado en principios y valores intransables, así como el dar cumplimiento a la legislación vigente y las normas contenidas en la Ley 30424, sus reglamentos y sus modificaciones, como también entregar pautas de conductas que nos hagan sentir orgullosos de pertenecer a esta empresa.

2 ALCANCE

El presente documento, Código de Conducta para Colaboradores (en adelante, el “Código”) representa la guía o marco de referencia obligatorio de las normas de conducta e integridad profesional que deben respetar los directores y todo el personal de cada una de las empresas de Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud (en adelante, “Pacífico EPS”) y sus empresas Clínica San Felipe S.A., Sistemas de Administración Hospitalaria S.A.C, La Esperanza del Perú S.A., Clínica Sánchez Ferrer S.A., Doctor + S.A.C., Oncocare S.A.C., Laboratorios Roe S.A., Centro Médico Odontológico Americano S.A.C., Análisis Clínicos ML S.A.C., Prosemedic S.A.C. (en adelante, “Subsidiarias”).

Sus disposiciones rigen para todos los directores y personal (en adelante, “colaboradores” o en forma individual “colaborador”) que presten sus servicios en Pacífico EPS y sus Subsidiarias, quienes deberán leerlo, adherirse a sus pautas y comprometerse a cumplir con los principios contenidos en él.

3 OBJETIVO DEL CÓDIGO

El presente Código tiene como propósito establecer los valores y las pautas que deben orientar los comportamientos de todos los colaboradores que se desempeñan en Pacífico EPS y sus Subsidiarias, de los cuales solo se espera una actuación diligente y coherente que se ajuste a los más altos estándares de profesionalismo exigidos.

4 MISIÓN

La misión de Pacífico EPS y sus Subsidiarias es estar comprometidos a ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

5 VALORES

Los valores de Integridad, Compasión, Relaciones, Innovación y Desempeño describen de la mejor manera como Pacífico EPS y Subsidiarias aspiran a desenvolverse en las actividades diarias y representan la clase de comportamiento que se espera de los colaboradores.

A continuación se desarrollan cada uno de los valores en las siguientes páginas:



Integridad

Cumpliendo los compromisos y trabajar siempre con ética.

| Nuestra convicción:

Debemos ser una compañía que se distinga por el máximo nivel de integridad personal e institucional. Con integridad, las personas e instituciones querrán colaborar con nosotros, y nuestro objetivo principal no se verá comprometido.



Compasión

Poniéndonos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos.

Nuestra convicción:

Para que nuestra compañía alcance su máximo potencial en su objetivo para ayudar a las personas a llevar vidas más saludables, debemos comprender y apoyar plenamente sus necesidades y realidades.



Relaciones

Generar confianza a través de la colaboración

Nuestra convicción:

Para alcanzar el máximo potencial de nuestra compañía en nuestros esfuerzos por ayudar a las personas al hacer que la atención de la salud funcione para todos, comprendemos y creemos que nunca podremos alcanzar esa meta solos. Debemos aunar positivamente los esfuerzos e intereses de todas las partes afectadas y poder contribuir a ese esfuerzo.



Innovación

Inventando el futuro y aprendiendo del pasado

Nuestra convicción:

Nuestra función primordial es hacer que la atención de la salud funcione mejor para todos. El entorno de atención de la salud debe estar en constante cambio, pero al mismo tiempo encarnar una fuerza motriz positiva; debe cambiar para avanzar. A su vez, debemos ser defensores reflexivos de dicho cambio. Debemos valorar el cambio y saber adaptarnos competentemente a él en nuestra búsqueda de un ciclo de innovación continua, positiva y práctica como una aptitud principal dentro de nuestra compañía.



Desempeño

Demostrando excelencia en todo lo que hacemos.

Nuestra convicción:

La atención de la salud tiene grandes desafíos, los cuales a su vez representan grandes oportunidades. Nuestro objetivo de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y nuestra función de hacer que la atención de la salud funcione mejor para todos solamente se puede cumplir si demostramos nuestro compromiso y logramos la excelencia en todo lo que hacemos.



6 RESPONSABILIDADES

- a** Los directores (o en capacidad similar) de cualquier empresa de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deben realizar esfuerzos razonables para que el Directorio u otro órgano similar de la compañía adopte todas las medidas necesarias para asegurar que se cumpla con la normativa.
- b** Las gerencias en las empresas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deben tomar las medidas necesarias para asegurar que a los colaboradores a su cargo que hayan incurrido en una falta relacionada a los lineamientos establecidos en la presente Política se le aplique, de corresponder, una medida disciplinaria efectiva.
- c** Las empresas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias tienen la obligación de asegurarse que sus colaboradores conozcan y apliquen el presente Código.
- d** La Gerencia de Gestión y Desarrollo Humano, en coordinación con las jefaturas involucradas, son los responsables de comunicar y explicar la conducta esperada del colaborador en el proceso de inducción y capacitación de trabajadores; conducta detallada en el presente Código, y los lineamientos que sean definidas por la organización para prevenir actos de corrupción y de soborno.
- e** En caso sea requerido, los colaboradores deben participar y/o colaborar con el proceso de investigación.
- f** Todo colaborador que tenga conocimiento de una represalia o algún comportamiento no ético tiene la obligación de informar esta situación a su jefatura o a la Gerencia de Cumplimiento y Ética, vía los canales de comunicación (como es el buzón de consultas o mediante el sistema de denuncias).

7 PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

7.1. > PRINCIPIOS GENERALES

Para Pacífico EPS y sus Subsidiarias el actuar de todos sus colaboradores está determinado por los siguientes principios:

- a Respeto:** A todas las personas a quienes servimos, quienes son nuestra razón fundamental de ser.
- b Verdad:** Nos comprometemos con la verdad y transparencia en nuestro actuar.
- c Compromiso:** Velamos por el cumplimiento de las leyes por convicción y compromiso.
- d Servicio:** Honramos nuestra palabra y el compromiso por el servicio.
- e Calidad:** En Pacífico EPS y Subsidiarias el servicio es calidad.
- f Confianza:** Somos seguridad y confianza para nuestros colaboradores, para quienes servimos y para el sistema de salud.

7.2. > PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Para Pacífico EPS y sus Subsidiarias la responsabilidad social empresarial se basa en los principios de respeto por el ser humano y la comunidad, al igual que el compromiso de agregar valor a la sociedad.

7.3. > NUESTROS PRINCIPALES COMPROMISOS

En Pacífico EPS y sus Subsidiarias, nos esforzamos por cumplir altos estándares de integridad personal e institucional en nuestras interacciones con las personas a quienes servimos, colaboradores, socios y otras partes interesadas, entre ellos, el Estado y sus funcionarios o servidores públicos. En ese sentido, cada colaborador deberá comprometerse a:

- a** Revisar, comprender y cumplir las políticas, normas y estándares de conducta de la Pacífico EPS y sus Subsidiarias que son aplicables a su puesto y área en la que se desempeña.

- b** No tomar decisiones laborales en beneficio de sus intereses personales.
- c** No tener comportamiento que pueden influir de forma inapropiada en las actividades comerciales; no dar ni aceptar regalos o beneficios contrarios a las políticas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- d** Reconocer y abordar los conflictos de intereses.
- e** No divulgar a otras personas ni entidades información interna no pública sobre Pacífico EPS y sus Subsidiarias y sobre las personas a quienes servimos, conforme a los suscritos en sus obligaciones contractuales.
- f** No usar bienes ni información de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, ni su cargo en la organización, para aprovechar oportunidades para su beneficio personal.
- g** Mantener relaciones profesionales.
- h** Debe velar por la integridad de los registros de información. En el caso de información financiera se debe garantizar que todos los libros, registros e informes de contabilidad sean exactos, completos y reflejen de forma correcta la operación o transacción real y se conserven de acuerdo con la ley y normas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- i** Cumplir con todas las leyes, reglamentaciones y obligaciones contractuales vigentes, con el presente Código y con las normas, procedimientos y políticas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- j** Los Directores, Gerentes, ejecutivos y todos los colaboradores deben velar por el cumplimiento de las políticas del Modelo de Prevención de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- k** Acoger el conjunto de regulaciones del sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- l** Compartir la responsabilidad de prevenir el fraude, no hacer mal uso de los recursos y el uso adecuado del sistema de salud.

m Notificar de inmediato presuntas infracciones del Código o de las normas, o una conducta indebida, a la jefatura y/o Encargado de Prevención de la compañía o a la instancia que corresponda a través del Centro de Ayuda Ética y Cumplimiento u otros medios dispuestos para tal fin, con la valentía necesaria para reconocer nuestros errores y haciendo lo necesario para corregirlos.

n Colaborar con todas las investigaciones. Se espera que apoye la investigación y la resolución de posibles infracciones. Esto incluye proporcionar información y documentación precisa, veraz y completa para ayudar a la investigación.

8 POLÍTICAS Y MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN

En Pacífico EPS y sus Subsidiarias existen distintas políticas, protocolos y normas dentro de las que se destacan las siguientes:

- Manual del Modelo de Prevención
- Política Corporativa de Prevención de la Corrupción y del Soborno
- Política para la gestión de Conflictos de interés
- Política de Debida Diligencia
- Política Corporativa de Puerta Giratoria
- Programa de Protección de datos personales

Los colaboradores de Pacífico EPS y Subsidiarias expresan que autorregulan su comportamiento bajo las directrices contenidas en el presente Código, así como también por las normas contenidas en la legislación laboral, el Reglamento Interno y demás regulaciones vigentes.

9 COMITÉ DE CONDUCTA

El Comité de Conducta será el organismo a cargo de velar por el correcto funcionamiento del Código de Conducta, se reunirá periódicamente y estará integrado, al menos, por un representante del área de Recursos Humanos, por un representante del área Legal, un representante designado por el Gerente General, un representante del área médica y por el Encargado de Prevención de la compañía.

Dentro de las principales funciones de este comité se encuentran:

- Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta al interior de la Compañía.
- Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores de la Compañía.
- Asegurar la revisión y/o actualización del presente código, con la finalidad de llevar al directorio cualquier modificación relevante para su aprobación, velando porque dichos cambios sean difundidos oportunamente en toda la Compañía.
- Apoyar la divulgación de las políticas de la Compañía.
- Contribuir a la adherencia de las directrices y pautas establecidas en el Modelo de Prevención de la Compañía.
- Revisar cuando se requiera, las situaciones que han sido parte de un proceso de investigación llevado a cabo por las instancias establecidas, tales como: Recursos Humanos, Cumplimiento, Dirección Médica, Auditoría Interna, entre otros.

Conocer de las dudas, opiniones e inquietudes relacionadas con este Código de Conducta que los colaboradores formulen a través de los canales correspondientes.

10 LINEAMIENTOS PARA COLABORADORES

10.1. > DIVERSIDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO

En Pacífico EPS y Subsidiarias valoramos las diferentes experiencias y habilidades de nuestros colaboradores, impulsando la equidad de género y la tolerancia cero a actos de hostigamiento sexual.

Asimismo, utilizamos prácticas laborales justas, promoviendo la diversidad y valorando la inclusión, creando así un entorno equitativo. En ese sentido, las contrataciones y promociones se basan en meritocracia.



VOCABULARIO INTEGRIDAD

Hostigamiento sexual

- Promesa de trato preferente o amenazas a cambio de favores sexuales.
- Tocamientos, insinuaciones o uso de palabras de naturaleza o connotación sexual que resulten hostiles u ofensivas.
- Otras conductas de índole sexual o sexista.

10.2. > NO DISCRIMINACIÓN Y ACOSO

- a** El colaborador de Pacífico EPS y sus subsidiarias deberá conducir sus relaciones con los clientes, actuales o potenciales, proveedores, intermediarios, solicitantes de empleo y otros colaboradores de Pacífico EPS y sus subsidiarias, sin llevar a cabo prácticas discriminatorias con respecto a la raza, color, religión, sexo, nacionalidad, edad, discapacidad, estado civil u orientación sexual.
- b** No se permitirán las actitudes de acoso e intimidación, tanto de carácter sexual como de cualquier otro tipo, ya sea por parte o en contra de un inmediato superior jerárquico o gerente, compañero de trabajo, cliente, proveedor o visitante.

10.3. > INTEGRIDAD Y RESPETO

En Pacífico EPS y Subsidiarias respetamos las acciones y opiniones de los demás, siempre actuando o haciendo comentarios honestos y respetuosos de la dignidad de las personas.

El colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias desarrollará una conducta profesional recta, objetiva, imparcial, independiente y honesta. Asimismo, demostrará siempre integridad, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones y responsabilidades, debiendo actuar sin anteponer los intereses propios a los de sus clientes, en beneficio de éstos y del buen funcionamiento del mercado en el cual participa Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

10.4. > DERECHOS HUMANOS

En Pacífico EPS y Subsidiarias nuestro compromiso y respeto por los derechos humanos está inmerso en nuestro modelo de negocio, en toda nuestra cadena de valor y relaciones. Asimismo, brindamos a nuestros colaboradores un entorno que respeta sus derechos e impulsa iniciativas para evitar condiciones contrarias a estos.



10.5. > SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

En Pacífico EPS y Subsidiarias:

- Cumplimos con las regulaciones y procedimientos de seguridad y salud ocupacional.
- Cumplimos con el plan de educación para desarrollar nuestras funciones y utilizar nuestros equipos de trabajo de manera segura, y garantizar nuestra salud personal y la de los demás colaboradores.
- Nos familiarizamos con las amenazas a nuestra salud y seguridad para estar alertas y reportar cualquier acto o condición insegura.
- Mantenemos nuestros espacios de trabajo libres de violencia.

10.6. > ABUSO DE SUSTANCIAS

- a** Ningún colaborador podrá presentarse al trabajo o desempeñarlo encontrándose bajo la influencia de bebidas alcohólicas o drogas ilícitas.
- b** Está prohibida la posesión, distribución, venta y consumo de drogas ilícitas en las instalaciones de Pacífico EPS y sus Subsidiarias o fuera de ella.
- c** Se prohíbe el consumo de alcohol en las instalaciones de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, con excepción de su consumo moderado con ocasión de actividades institucionales, festividades o reuniones de camaradería autorizadas por la gerencia respectiva.
- d** Si Pacífico EPS y sus Subsidiarias consideran conveniente, podrán solicitar al colaborador que se realice cualquier examen toxicológico.

10.7. > RELACIONES CON FUNCIONARIOS PÚBLICOS, AUDITORES INDEPENDIENTES, ASESORES EXTERNOS, REGULADORES, CLASIFICADORAS DE RIESGOS Y ANALISTAS DE MERCADO

Una total transparencia es un aspecto esencial en las relaciones con los diversos estamentos al exterior de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, especialmente con el sector público, los auditores independientes, los asesores externos, los reguladores, clasificadoras de riesgo y analistas de mercado de la Corporación.

Los colaboradores deberán de tener en cuenta los siguientes principios en sus relaciones con las instituciones antes indicadas:

- a** Toda solicitud de información referente a Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberá ser derivada al área responsable designada para tal efecto, a fin de facilitar y coordinar una pronta respuesta dentro de los plazos permitidos.
- b** La información para entregar deberá ajustarse al alcance de las funciones de quien la solicita y a lo permitido por la legislación vigente.
- c** Las solicitudes de información deben ser respondidas con información completa, veraz, oportuna y exacta.
- d** Durante una inspección o examen, el colaborador debe prestar su total cooperación. No debe ocultar, destruir o alterar ningún documento, mentir o hacer declaraciones engañosas, ni provocar que otra persona lo haga.
- e** En caso se decida brindar algunas atenciones adicionales a los representantes de las instituciones señaladas, éstas nunca deberán ser de índole o alcance tal que pueda dar la impresión de comprometer la integridad o la reputación ya sea del representante, su representada o de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

10.8. > UTILIZACIÓN DEL NOMBRE O SIGNOS DISTINTIVOS DE PACIFICO EPS

El colaborador no deberá utilizar los nombres o los signos distintivos de Pacífico EPS y sus subsidiarias, Credicorp y/o Banmédica y/o UHG para trabajos externos u otras actividades de beneficio personal o que beneficien a un tercero no autorizado.

Solo podrá hacer uso en los casos excepcionales con autorización previa de la empresa, siempre que tal uso se limite a propósitos de identificación o de información y no induzca al público a error sobre la procedencia de los productos y/o servicios de la empresa.

Por “signo distintivo” debe entenderse a:

- a** Palabras reales o la combinación de las mismas, lemas comerciales o frases que sirven para identificar a Pacífico EPS y sus Subsidiarias, Credicorp, Banmédica y/o UHG.

- b** Imágenes, figuras, símbolos, gráficos, logotipos y sonidos que sirven para identificar a Pacífico EPS y sus subsidiarias, Credicorp, Banmédica y/o UHG.
- c** Las letras, números y combinación de colores, que diferencien en el mercado los productos y/o servicios de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, Credicorp, Banmédica y/o UHG.

10.9. > ACTIVIDADES POLÍTICAS DEL COLABORADOR

- a** El colaborador tiene completa libertad de participar en asuntos comunitarios y de respaldar al partido político o al candidato de su elección.
- b** Todo colaborador que desee postular a un cargo político o aceptar un nombramiento político debe obtener aprobación previa y por escrito de su Gerente de División o símil, Gerente de Marketing y Asuntos Corporativos y del Encargado de Prevención. Será responsabilidad del Encargado de Prevención informar al Gerencia General de Pacífico Salud para que tome conocimiento y de ser necesario brindar medidas respectivas.
- c** Ningún colaborador podrá usar ni el nombre ni los recursos de Pacífico EPS y sus subsidiarias en conexión con ninguna campaña política, con la excepción que pueden decir que son colaboradores. Asimismo, se deberá asegurar que sus actividades políticas no sean percibidas en conexión con la posición que ocupa en Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

10.10. > ACTIVIDADES EXTERNAS AL COLABORADOR

- a** Las actividades externas del colaborador no deberán reflejarse negativamente en la empresa u originar un conflicto de interés con sus obligaciones en la misma, pudiendo ser requeridos para suspender tales actividades en caso de percibirse dichos efectos.
- b** El empleo en Pacífico EPS y sus subsidiarias deberá ser considerado como la actividad laboral prioritaria, por lo que las actividades personales no deberán interferir con su desempeño en el trabajo.

10.11. > ACTIVIDADES CON FINES DE LUCRO

- a** El colaborador debe obtener la aprobación por escrito de su jefe inmediato, mediante los canales de comunicación implementados por la Unidad de Cumplimiento correspondiente antes de aceptar empleos externos o de participar como director, fideicomisario, funcionario, socio o consultor de una organización con ánimo de lucro, o ejercer dichas funciones como actividad laboral independiente, sin importar si se recibe o no compensación de cualquier naturaleza. Están exceptuados de esta obligación, el personal médico y asistencial que realice trabajo profesional médico adicional en el sector público y sector privado
- b** La actividad de docencia en horarios que no interfieran con sus labores en la empresa debe ser informada por el colaborador a su jefe inmediato.

10.12. > ACTIVIDADES SIN FINES DE LUCRO

El colaborador que desee desempeñarse como director, fideicomisario, directivo, propietario o socio de una organización sin ánimo de lucro como voluntario y sin compensación (por ejemplo, en la junta de una escuela, hospital, cooperativa u organización social) no necesita aprobación previa si no existen conflictos de intereses reales, potenciales o percibidos. Si llegase a surgir un conflicto de interés real, potencial o percibido, el colaborador debe dejar de realizar esta actividad. Todos los conflictos de intereses (reales, potenciales o percibidos) deben ser informados por el colaborador a su jefe inmediato y al Encargado de Prevención.

11 LINEAMIENTOS DEL NEGOCIO

11.1. > CONDUCTA DE MERCADO

En Pacífico EPS y Subsidiarias construimos relaciones de confianza basándonos en la transparencia y la simplicidad. De esta forma, reforzamos nuestra cultura centrada en quienes confían en nosotros, permitiéndonos brindarles productos y servicios que respondan a sus necesidades.

11.2. > PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

En Pacífico EPS y Subsidiarias somos conscientes de la confianza brindada por los clientes, colaboradores y terceros al brindarnos sus datos personales.

Por lo que tratarlos de manera adecuada fortalece nuestro vínculo con ellos al respetar sus derechos.



VOCABULARIO INTEGRIDAD

Datos personales:

Cualquier información que permite identificar a una persona. Por ejemplo, nombres, apellidos, fecha de nacimiento, dirección de domicilio, correo electrónico, teléfono, RUC, DNI, etc.

11.3. > SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los Colaboradores de Pacífico EPS y Subsidiarias deberán:

- Usar la información a la que acceden con reserva y con el propósito para el que fue autorizado.
- Proteger la información de cualquier amenaza y velar por su adecuada disponibilidad.
- Compartir la información con la debida autorización previniendo cualquier daño a las operaciones de la organización.
- Proteger y respetar los datos personales de nuestros colaboradores, clientes, pacientes y terceros.
- No divulgar información confidencial a otras personas, a menos que sea necesario para fines de negocio o por mandato legal y siempre con la autorización correspondiente.
- Ser responsables de la custodia de la información que administran por sus funciones.

11.4. > LIBRE COMPETENCIA

Pacífico EPS y sus Subsidiarias están sujetas a normas complejas conocidas como normas "antimonopolio" o de defensa de la libre competencia, diseñadas para fomentar la competencia entre las empresas, así como para proteger a los clientes y consumidores de prácticas y arreglos comerciales injustos. Se espera que todos los colaboradores cumplan en todo momento con estas normas.

Asimismo, muchas situaciones califican como conductas monopólicas, por lo que el colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberá evitar situaciones que incluyen, entre otras:

- Propuestas de competidores para compartir datos referentes a precios u otra información sobre el mercado, o bien para dividirse mercados o grupos de consumidores.
- Intentos por parte de clientes o de posibles clientes para evitar que una empresa de Pacífico EPS y sus subsidiarias hagan negocios o celebren contratos con otro cliente.
- Reuniones de asociaciones de comerciantes donde se discutan asuntos delicados desde el punto de vista competitivo, tales como precios, políticas de asignación de precios, costos y estrategias de mercado.

12 LINEAMIENTOS PARA PROVEEDORES

Pacífico EPS y sus Subsidiarias aspiran a mantener una gestión transparente y ética en su relación con los Terceros, libre de favoritismos e influencias que dañen su reputación y resten valor a la organización y por ello considera que la integridad y honestidad de sus colaboradores serán la principal garantía para ello.

En todas sus interacciones con empresas e individuos que sean Terceros, Pacífico EPS y sus Subsidiarias buscan cumplir los más altos estándares de responsabilidad social, buen gobierno corporativo, respeto por la Ley y por las buenas prácticas comerciales. Para el presente Código, se considera como cargos de influencia a Directores, Gerencias Generales, Gerencias Centrales y Gerencias de División de todas las empresas Pacífico EPS y Subsidiarias.

En caso no exista alguno de estos puestos, se considerará su equivalente. Asimismo, ningún colaborador puede ser proveedor de los bienes o servicios que Pacífico EPS y Subsidiarias requiera.

12.1. > CONOCEMOS A NUESTROS PROVEEDORES

Los Terceros de Pacífico EPS y Subsidiarias son elegidos por su calidad, competitividad y alineamiento con los estándares éticos de la organización.

¹ Cargo de influencia: Aquellos cargos que por su nivel jerárquico pueden influir, directa o indirectamente, en la toma de decisiones.



Asimismo, se fomenta una relación colaborativa en la que se espera que los Terceros cumplan con la ley, tengan estándares de responsabilidad social adecuados, y en general que actúen con ética en todos los aspectos de su actividad.

De igual forma, se verifica la información disponible en el mercado para asegurar la legalidad del Tercero, así como también el cumplimiento de sus obligaciones laborales con sus colaboradores, con el Estado y la sociedad.



VOCABULARIO INTEGRIDAD

Terceros:

Cualquier persona natural o jurídica con la que Pacífico EPS y Subsidiarias entable una relación contractual ya sea para la obtención de algún bien y/o servicio. En ese sentido, se entiende por Terceros:

- **Proveedores:** Son considerados en dicha categoría las personas naturales y/o jurídicas con las que se contrata la obtención de bienes y/o la prestación de servicios que requiere Pacífico EPS y Subsidiarias y que se encuentran directamente relacionados a las actividades que las compañías realizan.
- **Médicos Asociados:** Profesional médico que no tienen dependencia laboral con la Subsidiaria en la que ejerce su función.
- **Terceros a Honorarios:** Son considerados en dicha categoría las personas naturales con las que se contrata la prestación de servicios que requiere Pacífico EPS y Subsidiarias y que se encuentran directamente relacionados a las actividades que las compañías realizan.
- Otros con relación contractual.

12.2. > GESTIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

- a** Todo colaborador debe evaluar conscientemente las situaciones que pueden de alguna manera configurar o aparentar un conflicto entre sus intereses personales y los de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, de los clientes y de otro tipo de público.
- b** Todo colaborador se abstendrá de participar en funciones de representación de la empresa, o en la toma de decisiones o votación dentro de la misma, en aquellas situaciones que estén vinculadas o relacionadas de alguna forma con sus intereses particulares o familiares.
- c** El colaborador tiene el deber de velar por los intereses comerciales legítimos de Pacífico EPS y sus Subsidiarias cada vez que se presente la oportunidad de hacerlo. Ningún colaborador podrá tomar para sí mismo (o dirigirla hacia una tercera parte) una oportunidad de negocios descubierta mediante el uso de propiedades, informaciones o posiciones corporativas, a no ser que la oportunidad ya haya sido ofrecida a, y rechazada por Pacífico EPS y sus subsidiarias.
- d** Las operaciones que involucren a Pacífico EPS y sus Subsidiarias y a un miembro de la familia del colaborador (hasta segundo grado de consanguinidad o primero de afinidad²), o a un individuo que tenga una relación personal cercana con el colaborador y aquellas en las que el colaborador mantenga una participación directa en el proceso transaccional o desee incidir en el proceso, deben ser aprobadas por el jefe inmediato del colaborador mediante los canales de comunicación implementados por el Encargado de Prevención, para determinar si la transacción presenta un conflicto de intereses percibido, potencial o real.
- e** El empleo fuera del horario de trabajo en Pacífico EPS y sus subsidiarias está permitido siempre que no ocasione un conflicto de intereses, ni perjudique de modo alguno el desempeño satisfactorio de sus funciones laborales.

² Primer grado de consanguinidad: Padres e hijos
Segundo grado de consanguinidad: Abuelos, hermanos y nietos
Tercer grado de consanguinidad: Tíos y sobrinos
Primer grado de afinidad: Padres del cónyuge e hijos del cónyuge
Segundo grado de afinidad: Abuelos del cónyuge y hermanos del cónyuge
Tercer grado de afinidad: Tíos del cónyuge y sobrinos del cónyuge

12.3. > PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN Y SOBORNO

En Pacífico EPS y Subsidiarias no ofrecemos, otorgamos o aceptamos sobornos de ningún tipo, sean directos o indirectos, para influir en decisiones, asegurar ventajas, beneficios u obtener o retener negocios, sean nuestro o de otros.

Cabe precisar que, un soborno puede tomar forma de cualquier cosa de valor: efectivo o sus equivalentes, obsequios, viajes, comidas, alojamiento, entretenimiento, préstamos, vales, descuentos, ofertas de empleo, regalos o inclusive donaciones.

12.4. > REGALOS, ATENCIONES, INVITACIONES Y OTROS BENEFICIOS GRATUITOS

a Pacífico EPS y sus Subsidiarias consideran que los colaboradores, en sus relaciones externas, deben abstenerse de recibir regalos o participar en agasajos de personas que denoten la intención de influir en el colaborador o compensarlo por algún negocio o transacción que se realice con Pacífico EPS y sus Subsidiarias, evitándose todo aquello que pueda ocasionar algún descrédito para el beneficio propio o para Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

b Los colaboradores de Pacífico EPS y Subsidiarias solo tienen permitido recibir obsequios/regalos de valor simbólico, como, por ejemplo:

- Lápices, calendarios, llaveros, cuadernos o similares.
- Cortesías habituales tales como bebidas, sándwiches o café de escaso valor ofrecidos en las instalaciones de Pacífico EPS y Subsidiarias o de terceros, en el marco de una reunión de negocios legítima.

Cualquier otra clase de obsequio/regalo debe ser rechazado por el colaborador y si por alguna circunstancia que escape del control o coordinación de este, dicha situación deberá ser informada inmediatamente al Encargado de Prevención, quién determinará si se requiere la devolución de este o si será sometido a un sistema de donaciones benéfica.

c En el trato con funcionarios públicos se debe tener especial cuidado, en ese sentido, no está permitido la entrega ni recepción de obsequios, invitaciones o atenciones.

13 LINEAMIENTOS GENERALES

Los accionistas son grupo de interés importante para Pacífico EPS y sus Subsidiarias y como tal compartimos el principio de trato equitativo hacia todos ellos, incluidos los minoritarios.

Dentro del marco del buen gobierno corporativo, los principios de transparencia y comunicación han sido incorporados en Pacífico EPS y sus Subsidiarias por lo cual se asigna alta prioridad a la comunicación con los accionistas e inversionistas ofreciendo información oportuna, veraz, completa y clara.

Pacífico EPS y sus Subsidiarias alientan la participación y votación por parte de los accionistas en la Junta General donde se presentan los resultados comerciales y financieros de la gestión de cada año.

13.1. > PROTECCIÓN A NUESTROS ACTIVOS

Con la finalidad de salvaguardar los activos, bienes tangibles e intangibles de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, entre los que se incluyen toda clase de activos, información, productos y servicios, así como los bienes de aquellos clientes y proveedores que estén bajo el control de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, el colaborador deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a** Utilizar los activos de Pacífico EPS y sus Subsidiarias de forma correcta y apropiada para el desempeño de sus funciones y en los casos excepcionales debidamente autorizados.
- b** No retirar mobiliario, equipo y suministros fuera de las instalaciones de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, a menos que esté autorizado expresamente por la gerencia responsable de su administración.
- c** El colaborador acepta incondicionalmente ceder en exclusividad a Pacífico EPS y sus Subsidiarias todos sus derechos relacionados con los inventos, conceptos, ideas, procesos o trabajos producidos dentro de la relación laboral.
- d** Los productos y servicios de Pacífico EPS y sus Subsidiarias son de su propiedad, asimismo, las contribuciones que los colaboradores prestan para su desarrollo, implementación y optimización mientras forme parte de su personal, también es propiedad de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

- e** No se debe comprometer la integridad de los programas, datos de sistemas y documentos que constituyen los activos de información de Pacífico EPS y sus Subsidiarias. Se debe tener el mayor cuidado en protegerlos contra todo intento de utilización, modificación o beneficio para fines particulares.
- f** Se debe utilizar únicamente los programas o elementos informáticos que estén permitidos por las políticas de seguridad de información.
- g** Todo software provisto por Pacífico EPS y sus Subsidiarias son adquiridos legalmente, respetando las normas que regulan los derechos de autor. La duplicación sin licencia o uso de cualquier software no autorizado es ilegal y es considerado como un delito contra la propiedad intelectual.
- h** Ningún sistema de Pacífico EPS y sus subsidiarias podrán ser utilizado para transmitir o recibir textos o imágenes electrónicas de contenido sexual o que atente contra la moral y las buenas costumbres, o que contengan cualquier material de carácter ofensivo, discriminatorio u hostil.
- i** Los sistemas de teléfono y correo electrónico de Pacífico EPS y sus subsidiarias son para fines de negocios y las funciones asignadas a cada colaborador. Las actividades de comunicación para fines personales o privados, a través de estos sistemas, deben evitarse en lo posible. Su uso personal y privado debe ser razonable.
- j** Únicamente, con fines de control de calidad del servicio y/o control del cumplimiento de la normativa legal e interna, incluyendo la presente política, Pacífico EPS y sus Subsidiarias podrán reservarse el derecho de grabar las comunicaciones vía telefónica, correo electrónico o mensajería instantánea, efectuadas por los equipos que se le ha asignado para el desempeño de sus funciones, así como de auditar el contenido de dichas grabaciones.
- k** La venta de activos de Pacífico EPS y sus subsidiarias deberán formularse de manera tal que los colaboradores que intervienen en ella se encuentren libres de conflictos de intereses y actúen, por tanto, con el único objetivo de maximizar sus intereses.

I No está permitido difundir por cualquier medio (internet, diarios, etc.) imágenes o videos, que pudieran generar algún perjuicio (reputacional, económico, etc.) a Pacífico EPS y sus subsidiarias que contengan o se refieran a:

- Nombres o signos distintivos de Credicorp, Banmédica, Pacífico EPS y sus subsidiarias en actividades o agasajos de carácter particular.
- Las instalaciones internas de las oficinas.
- Actividades propias de la empresa, como son: los procesos operativos, contenidos de capacitación.

13.2. > CIBERSEGURIDAD

Los recursos tecnológicos de la organización viven en un entorno digital cambiante y conviven con ciber amenazas que pueden ser internas, externas, deliberadas o accidentales y que pueden comprometer la disponibilidad, confidencialidad, integridad y privacidad de la información de Pacífico EPS y sus Subsidiarias. En ese sentido, en la organización:

- Estamos atentos y revisamos con minuciosidad los mails para asegurar su veracidad.
- No usamos nuestro correo electrónico corporativa para fines personales.
- Reconfirmamos la veracidad de las solicitudes de información.
- No hacemos uso de software sin licencia o descargas de audiovisuales no permitidas.
- Mantenemos nuestros dispositivos actualizados para evitar vulnerabilidades de seguridad.
- Reportamos correcta y oportunamente un incidente ante la detección de este.





VOCABULARIO INTEGRIDAD

Incidente de seguridad:

Es un evento o serie de eventos inesperados o no deseados, que muy probablemente puedan comprometer la seguridad de la información de nuestros pacientes, clientes o colaboradores y debilitar o afectar la capacidad del negocio para alcanzar sus objetivos.

13.3. > REGISTRO Y ARCHIVO DE LA INFORMACIÓN

- a** Los registros de negocios de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deben ser preparados siempre con exactitud y confiabilidad.
- b** Las operaciones de la empresa deben estar debidamente autorizadas y oportunamente registradas para permitir la preparación de los estados financieros de acuerdo con principios de contabilidad generalmente aceptados y la adecuada presentación de reportes de información a las entidades reguladoras.
- c** Todo gasto deberá registrarse con la autorización respectiva y contar con los documentos de respaldo de ser el caso.
- d** Pacífico EPS y sus Subsidiarias están comprometidas con la exactitud de todo registro relacionado con los impuestos que les afectan; por lo que todas las declaraciones juradas de impuestos deberán presentarse y los impuestos deberán pagarse puntualmente.
- e** Está prohibido adulterar, modificar o falsificar cualquier dato, registro, reporte o informe relacionado con las actividades de Pacífico EPS y sus Subsidiarias, sus clientes o proveedores, que tienda a producir una distorsión de los registros contables, de los sistemas de control de gestión, de los parámetros de cumplimiento de metas y/o de los demás archivos de Pacífico EPS y sus subsidiarias
- f** Queda prohibido destruir cualquier registro, documento o información, sin respetar las políticas y procedimientos que Pacífico EPS y sus Subsidiarias hayan establecido sobre esta materia. Debe resguardarse especialmente aquel documento o información que sea o pueda ser importante en la investigación de una infracción o un litigio que involucre a Pacífico EPS y sus subsidiarias.

13.4. > CONDUCTAS EN LAS REDES SOCIALES

Las políticas de conducta que se detallarán a continuación aplican para medios o redes sociales, como, por ejemplo: Blogging, Microblogging (Twitter, Yammer), Wikis (Wikipedia), Foros de discusión, Networking (Facebook, LinkedIn), File Sharing (YouTube, SlideShare, Vimeo, Flickr), entre otros.

El colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberá cumplir con las siguientes obligaciones:

- a** Reconocer la importancia de las redes sociales como medios que facilitan tanto el logro de diversos objetivos comerciales y/o de negocio como el manejo óptimo de nuestra imagen y reputación online.
- b** No hacer uso personal de los elementos distintivos de Pacífico EPS y/o sus Subsidiarias.
- c** No crear páginas o publicaciones diversas que contengan el logotipo de la empresa y/o las marcas registradas, sin contar con el permiso explícito y por escrito de Pacífico EPS y/o de sus Subsidiarias.
- d** Utilizar un lenguaje adecuado y buenos modales en las comunicaciones en medios o redes sociales relacionadas a Pacífico EPS y/o de sus Subsidiarias.
- e** El colaborador debe responsabilizarse por sus actos y opiniones en los medios sociales relacionadas a Pacífico EPS y/o de sus Subsidiarias, así como mostrar calidad en todos sus actos. Pacífico EPS y/o de sus Subsidiarias no se responsabilizará sobre las opiniones vertidas por personal que no haya sido designado por Pacífico EPS y/o de sus Subsidiarias para tal fin. Los colaboradores que realicen comentarios y/o publicaciones en redes sociales que no estén autorizados formalmente por Pacífico EPS y/o sus Subsidiarias deberán incluir una aclaratoria en dicha publicación donde exprese claramente que se trata de una opinión personal y que no necesariamente refleja la opinión de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- f** Los colaboradores que estén autorizados por Pacífico EPS y sus Subsidiarias a dar declaraciones o publicar comentarios en nombre de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deben especificar el cargo que ocupan en cada una de las declaraciones brindadas.
- g** Brindar información adecuada, verdadera y transparente sobre Pacífico EPS y sus Subsidiarias y los diferentes servicios que brinda al cliente.

- h** Respetar los actos y opiniones ajenas en medios sociales como señal de tolerancia y educación para con los demás. Cuando el colaborador esté en desacuerdo con alguien o alguna marca, no deberá insultar, agredir o criticar desmedidamente. Opinar de forma respetuosa e inteligente y nunca en nombre de Pacífico EPS y sus subsidiarias. Existen canales oficiales para tratar estos temas.
- i** Evitar actuar por cuenta propia suscitando debates en redes sociales alrededor de la marca Pacífico EPS y/o de sus subsidiarias. Evitar comentar sobre temas controversiales.
- j** No fabricar comentarios falsos o difamatorios hacia marcas competidoras.
- k** Evitar la publicación de fotos, videos y/o links que muestren información negativa de Pacífico EPS y de sus subsidiarias; así como crear o unirse a comunidades que afecten la imagen de la empresa al hablar negativamente de ésta.
- l** No publicar información que pueda originar conflicto de intereses. En caso de duda, se deberá consultar con las unidades responsables de Comunicaciones de Pacífico EPS y sus subsidiarias.
- m** Cualquier publicación relacionada a información confidencial de otros colaboradores, proveedores y clientes está estrictamente prohibida.

13.5. > FUSIÓN Y/O ADQUISICIÓN

Antes del envío de una oferta vinculante en el marco de un proceso de fusión y/o adquisición:

- a** La Gerencia General, o la unidad que ésta delegue, deberá comunicar a la Unidad Cumplimiento, con la finalidad de que ésta emita opinión sobre la aplicación de una adecuada debida diligencia.
- b** La unidad designada a gestionar la fusión y/o adquisición deberá coordinar con el Encargado de Prevención para que éste lleve a cabo o participe de la debida diligencia en la empresa que se desea adquirir (empresa objetivo) al investigar y determinar si existe alguna alerta que sugiera la posibilidad de que la empresa o cualquiera de sus representantes incumplen con el presente Código.

- c** La unidad designada a gestionar la fusión y/o adquisición debe incluir en los documentos de la transacción las cláusulas y garantías sugeridas y/o coordinadas con el Encargado de Prevención necesarias para efectos que la empresa objetivo haya cumplido en todo lo concerniente al presente Código, así deslindar responsabilidades sobre hechos ocurridos con anterioridad a la adquisición y/o fusión demostrando un comportamiento diligente por parte de Pacífico EPS y sus Subsidiarias

14 LINEAMIENTOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

14.1. > MEDIO AMBIENTE

En Pacífico EPS y Subsidiarias respetamos el medio ambiente y somos conscientes del impacto del cambio climático y por ello:

- Buscamos que nuestros colaboradores, clientes y proveedores/ terceros cumplan con los requisitos regulatorios que mitigan impactos medioambientales.
- A través de alianzas estratégicas, desarrollamos productos y líneas de actuación de negocio funcionales para la conservación del medio ambiente.
- Incorporamos factores de sostenibilidad, en nuestras decisiones y procesos de inversión.
- Estamos comprometidos con la medición, monitoreo y reducción de nuestros efectos en el medio ambiente.
- Potenciamos el reciclado de recursos y la gestión responsable de residuos.
- Promovemos iniciativas que disminuyan el consumo de energía y la emisión de gases de efecto invernadero.



14.2. > PAGOS, RETRIBUCIONES Y DONACIONES

- a** Pacífico EPS y sus Subsidiarias sólo realizarán los pagos estipulados a las instituciones, de acuerdo a lo señalado en las normas vigentes o a lo establecido mediante contrato.
- b** En ningún caso se ofrecerán o realizarán pagos, retribuciones o incentivos a los representantes de las instituciones.
- c** Está estrictamente prohibido ofrecer o pagar cualquier retribución o compensación de esta especie a funcionarios públicos nacionales o extranjeros en nombre o representación de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- d** Las donaciones que realicen Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberán enmarcarse en las políticas que establezcan sobre esta materia y serán realizadas únicamente, o en su defecto con su conformidad, por la unidad responsable de Pacífico EPS y sus Subsidiarias. En ningún caso se podrán realizar donaciones que parezcan o tengan el propósito de influir sobre el buen juicio de las instituciones referidas en el presente acápite, ni de sus representantes o funcionarios.

14.3. > RELACIONES CON LA COMUNIDAD

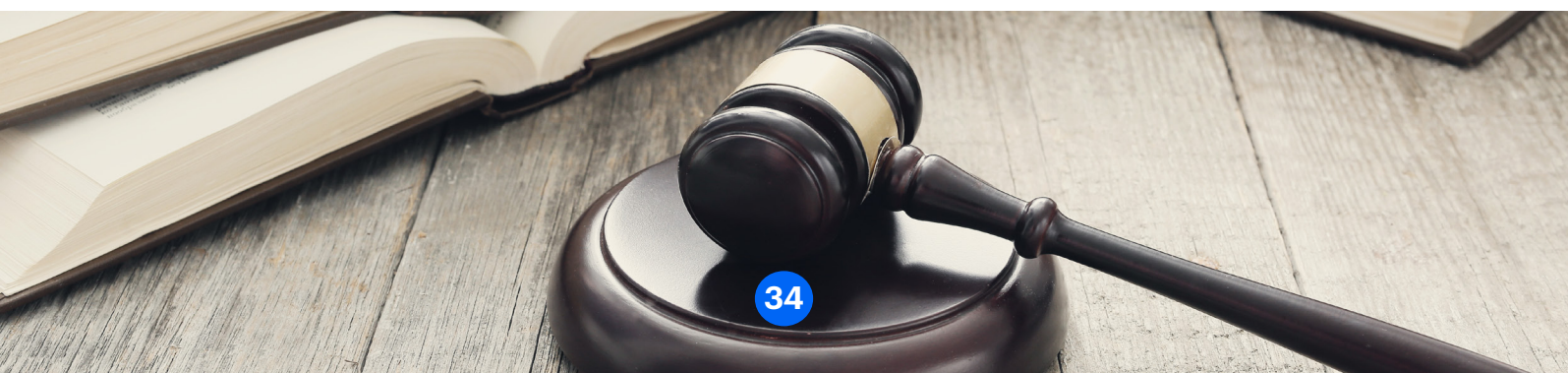
- a** Pacífico EPS y sus Subsidiarias valoran la confianza depositada en ellas por la comunidad y se encuentran comprometidas con su desarrollo, brindándoles productos y servicios que contribuyen a alcanzar mejores niveles de bienestar.
- b** Como miembros responsables de la comunidad, Pacífico EPS y sus Subsidiarias apoyan iniciativas o desarrollan programas que buscan el bien de la sociedad.
- c** Pacífico EPS y sus Subsidiarias están comprometidas en llevar a cabo sus operaciones de una forma responsable con respecto al medio ambiente, para proteger la salud humana y los recursos naturales.
- d** Como parte de este compromiso, el colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberán cumplir con las políticas que ésta defina para el cuidado del medio ambiente.

15 INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO, LAS POLÍTICAS DEL MODELO DE PREVENCIÓN Y DE LAS NORMAS

El incumplimiento de este Código, las políticas de Pacífico EPS y Subsidiarias, las leyes y reglamentaciones o las obligaciones contractuales no solo tiene posibles consecuencias legales y reglamentarias, sino que también compromete la reputación de la organización. Los actos poco éticos o ilegales nunca pueden justificarse. Ningún colaborador, independientemente de su puesto, está autorizado a cometer un acto no ético o ilegal.

Tampoco puede indicarle a otro colaborador que lo cometa. Además, los colaboradores no pueden usar a un tercero para que actúe de alguna manera que esté prohibida por la ley, este Código, las políticas de Pacífico EPS y sus Subsidiarias o las obligaciones contractuales.

- a** El colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias deberá informar sobre cualquier hecho o sospecha razonable que signifique una supuesta infracción al Código de Conducta para Colaboradores o a sus normas complementarias. Asimismo, dicha información podrá provenir como resultado de las diferentes acciones de monitoreo que pueda realizar cualquiera de las distintas unidades de control de Pacífico EPS y sus Subsidiarias
- b** El colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias podrá dirigir estos informes de denuncia al Área de Cumplimiento, a su jefe inmediato superior o anónimamente a través del Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento. Las jefaturas que reciben las denuncias de sus colaboradores deberán redirigirlas hacia el Área de Cumplimiento & Ética.
- c** Pacífico EPS y sus Subsidiarias respetarán la decisión de aquellas personas que deseen mantener la confidencialidad de la información proporcionada en relación con reportes de potenciales infracciones al Código de Conducta para Colaboradores o a las normas legales aplicables, sujeto a su obligación de investigar y/o notificar a terceros (tales como autoridades regulatorias o judiciales). Para ello estará disponible el Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento.



- d** La coordinación de las investigaciones por las denuncias directamente recibidas, referidas a infracciones al Código de Conducta para Colaboradores, serán evaluadas por el Área de Cumplimiento. De acuerdo con la naturaleza del caso, la investigación y/o análisis estará a cargo de las áreas responsables de Auditoría, Legal o de Gestión de Desarrollo Humano quienes elaboraran sus respectivos informes. Se mantienen los procedimientos establecidos para la investigación de fraudes por la unidad especializada.
- e** Las medidas disciplinarias a tomar serán coordinadas entre el Área de Cumplimiento y las unidades responsables de Gestión de Desarrollo Humano de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.
- f** Pacífico EPS y sus Subsidiarias prohíben tomar medidas de represalia contra el colaborador por presentar estos informes o denuncias.
- g** Pacífico EPS y sus Subsidiarias cuentan con lineamientos específicos cuyo objetivo es corregir comportamientos laborales impropios y establecer el procedimiento interno a seguir en caso se identifiquen acciones de represalias de cualquier tipo contra los colaboradores que realicen denuncias de comportamientos que no se encuentren alineados con las políticas conductuales de Pacífico EPS y sus Subsidiarias³.
- h** Pacífico EPS y sus Subsidiarias se comprometen a mantener en reserva la identidad del colaborador que informe o denuncie sobre infracciones al Código de Conducta para Colaboradores.
- i** Pacífico EPS y sus subsidiarias sancionarán a los colaboradores en los casos de las siguientes infracciones:
- Cuando incumplan las disposiciones del presente Código de Conducta para Colaboradores.
 - Cuando teniendo la información sobre hechos que sean contrarios al Código Conducta para Colaboradores, se abstengan de informar a Pacífico EPS y sus Subsidiarias acerca de su existencia.
 - Cuando luego de las investigaciones, se compruebe que reportó informes o denuncias de mala fe.

³ Ver el Anexo I – Lineamientos Anti-represalias

- j** Las infracciones al Código de Conducta para Colaboradores podrán dar lugar a la aplicación de medidas disciplinarias, según la gravedad del caso y el análisis concreto del mismo, que pueden llegar hasta el cese de la relación o vínculo laboral (despido) del colaborador, sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

15.1. > NOTIFICACIÓN DE POSIBLE FALTA O INFRACCIÓN

Si el colaborador se encuentra con lo que cree que es una posible falta o infracción a este Código o a la normativa vigente que pudiese afectarlo así mismo o a Pacífico EPS o sus Subsidiarias deberá informarlo. Hablar no es solo lo correcto, sino que es lo que exigen la normativa de la organización. Asimismo, Pacífico EPS y sus Subsidiarias dispone de muchas maneras para notificar inquietudes sobre temas de conductas, jurídicas, regulatorias y normativas.

15.2. > CANALES DE CONTACTO

En caso de dudas, consultas y/o denuncias por incumplimiento del presente Código:

- Jefatura directa o jefatura de área y/o gerencia
- Gerencia de Cumplimiento y Ética
- Encargado de Prevención
- Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento
- Buzón de cumplimiento de Pacífico EPS y Subsidiarias:
 - o Clínicas SANNA: cumplimiento@sanna.pe
 - o Clínica San Felipe: cumplimiento@clinicasanfelipe.com
 - o Prosemedic: cumplimiento@prosemedic.com
 - o Aliada: cumplimiento@aliada.com.pe
 - o Centro Odontológico Americano: cumplimiento@coa.pe
 - o Precisa: cumplimiento@precisa.com.pe
 - o Laboratorio ROE: cumplimiento@labroe.com
 - o Pacífico EPS: cumplimientosalud@pacifico.com.pe

16 ACTUALIZACIÓN

El presente Código de Conducta, se puede modificar en cualquier momento a través de una decisión del Directorio y se registrará en el acta respectiva.

Este Código se encuentra y se mantendrá vigente mientras el Directorio no acuerde su modificación o actualización.

17 CONSIDERACIONES GENERALES

Los accionistas son grupo de interés importante para Pacífico EPS y sus Subsidiarias y como tal compartimos el principio de trato equitativo hacia todos ellos, incluidos los minoritarios.

- a** El contenido del presente Código prevalecerá sobre las normas internas que pudieran contradecirlo, salvo que éstas establezcan requisitos de conducta más exigentes.
- b** No es posible recoger en este documento todos los lineamientos, casos o situaciones que se puedan presentar. Por lo tanto, lo importante es que los principios y el espíritu de este código debe prevalecer en cualquier situación. De existir dudas ante alguna situación, se deberá informar al Encargado de Prevención.

DOCUMENTO APROBADO POR

Directorio de El Pacífico S.A. Entidad Prestadora de Salud en sesión del 25 de octubre del 2022.



18 ANEXO I - LINEAMIENTOS ANTIREPRESALIAS

- a** Pacífico EPS y sus subsidiarias prohíbe las represalias contra cualquiera que, de buena fe, informe o participe en la investigación de una violación o una presunta violación a las políticas.
- b** Pacífico EPS y sus subsidiarias investigará cualquier percepción de represalia.
- c** Los empleados que lleven a cabo algún tipo de represalia quedarán sujetos a medidas disciplinarias señalados en el capítulo N°9 de la presente política.
- d** Pacífico EPS y sus subsidiarias tienen una política de tolerancia cero frente a las represalias.
- e** Pacífico EPS y sus subsidiarias protegerán a los informantes contando siempre con su permiso y efectuando un seguimiento regular para identificar y responder ante situaciones que puedan ser consideradas razonablemente como represalias.
- f** Pacífico EPS y sus subsidiarias consideran que crear un ambiente seguro de comunicación es vital para mantener nuestra cultura y reputación ética. Por ello, se cuenta con un Centro de Ayuda de Ética y Cumplimiento que permite a los colaboradores y proveedores de Pacífico EPS y sus subsidiarias registrar sus denuncias, pudiendo hacerlo en forma anónima si así lo desea.
- g** Si una gerencia o jefatura recibe una consulta y/o informe directamente de la Unidad de Cumplimiento, deberá respetar la confidencialidad, o cualquier otra Unidad que realice la investigación por encargo de Cumplimiento.
- h** Asimismo, tanto los colaboradores de la Unidad de Cumplimiento así como colaboradores de otras unidades que son involucrados en el proceso de investigación de una potencial represalia deberán mantener la discreción correspondiente y asegurar su imparcialidad y en cualquier investigación se limitará a contactar únicamente con aquellos colaboradores estrictamente necesarios para resolver la situación de represalia.

- i** Es importante que las jefaturas continúen tratando del mismo modo a los colaboradores antes y después de saber que han realizado una denuncia. En el supuesto que algún colaborador alegue estar sufriendo represalias por una denuncia realizada, pero su jefatura directa tenga sustentos objetivos de su bajo rendimiento, su jefatura puede continuar planteando oportunidades de mejora, tomando las decisiones que estime pertinentes.
- j** Si el colaborador denunciante se encuentra involucrado directamente en cualquier acto irregular, informarlo no se le eximirá de sus responsabilidades, pero se considerará su cooperación en la investigación cuando se determinen las acciones disciplinarias.
- k** Por el término “Represalia” se debe entender lo siguiente: consecuencia negativa sufrida por un colaborador de Pacífico EPS y sus Subsidiarias por informar o participar en la investigación de un incumplimiento o un presunto incumplimiento de las políticas corporativas, lo que incluye infringir la ley o alguna política de Pacífico EPS y sus Subsidiarias.

18.1. > MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Las infracciones al presente Lineamiento o la falta de cooperación con una investigación interna podrán dar lugar a la aplicación de sanciones disciplinarias, según la gravedad del caso, que pueden llegar hasta la separación del colaborador de Pacífico EPS y sus subsidiarias de sus funciones, en concordancia con la legislación laboral; sin perjuicio de las acciones civiles y penales que pudieran corresponder.

pacífico
salud

 **aliada**
CENTRO ONCOLÓGICO

 **centro**
odontológico
americano

 **precisa** | Laboratorio
Clínico

 **Prosemedic**
Somos servicio, somos salud

 **ROE**
LABORATORIO
CLÍNICO

 **Clínica**
San Felipe

 **SANNA**