

# Código de Conducta y Ética Empresarial Compass

*Guía de integridad y ética*

**2026**



ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: FEB 2026

**GUIDEWELL**

GuideWell Mutual Holding Corporation

# Mensajes de liderazgo



La atención médica está bajo una presión real, y las personas y las comunidades a las que servimos lo sienten todos los días. Cuando eligen GuideWell, depositan su confianza en nosotros en algunos de los momentos más vulnerables de sus vidas. Ganarnos esa confianza es una de nuestras responsabilidades más importantes y se define por las decisiones que tomamos cuando hay mucho en juego.

Nuestro Código de Conducta y Ética Empresarial (Código de Conducta) es la forma en que mostramos a las personas quiénes somos. Establece expectativas claras sobre cómo nos tratamos unos a otros, cómo utilizamos la información, cómo gestionamos los recursos y cómo cumplimos la ley. El cumplimiento es la forma en que protegemos la privacidad, la dignidad y la seguridad financiera de las personas que confían en nosotros. Así es como actuamos con honestidad, incluso cuando resulta incómodo, y basamos nuestro desempeño en la compasión. A medida que avanzamos, debemos hacerlo siempre de manera responsable y con cuidado. Esa es la cultura que estamos construyendo juntos con determinación.

La confianza crece cuando nuestros valores se reflejan en acciones: decir la verdad, rechazar atajos, hablar cuando algo no se alinea con esos valores y buscar orientación antes de actuar. Todo lo que hacemos envía señales sobre quiénes somos, y esas señales deben reflejar nuestra responsabilidad e integridad. No existe ninguna concesión entre hacer lo correcto y obtener resultados. Somos responsables de ambos.

Gracias por tomar en serio nuestras responsabilidades y por hacer lo correcto, especialmente cuando es difícil. Así es como fortalecemos la confianza y seguimos siendo un socio con el que nuestras comunidades pueden contar.

Brian Pieninck  
**Presidente y Director ejecutivo**



En GuideWell, la integridad y el cumplimiento son responsabilidades compartidas. Nuestro Código de Conducta existe para proteger a nuestros empleados, clientes, pacientes y la misión que servimos.

Debemos actuar con ética, no solo porque es lo correcto, sino porque los riesgos y las consecuencias de no hacerlo son de gran alcance. Cada decisión importa y cada uno de nosotros desempeña un papel en la protección de la confianza depositada en nuestra organización.

El Código de Conducta es nuestra promesa: actuar con transparencia, responsabilidad y valentía en cada situación. Cuando mantenemos estos estándares, reducimos el riesgo, protegemos nuestra reputación y fortalecemos a GuideWell para el futuro.

Colleen D. Brennan  
**Vicepresidente, Director de Integridad, Cumplimiento y Riesgos**

# Nuestros valores

Las creencias y prioridades que impulsan la cultura de nuestra empresa



## LIDERA

Escucha con profundidad.  
Actúa con valentía.



## SIRVE

Con ahínco y corazón.



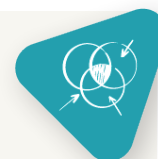
## IMAGINA

Atrévete con disciplina y datos.



## ACCIONA

Lo decimos. Lo asumimos.  
Lo hacemos.



## UNIFICA

Un solo equipo. Un propósito compartido.



## EVOLUCIONA

Siempre avanzando y mejorando.

# Tabla de contenido

<b>Integridad y ética</b>	<b>6</b>
Nuestro compromiso	7
¿Por qué tenemos un Código de Conducta?	7
Personas y entidades sujetas al Código de Conducta	7
Medidas disciplinarias	8
¿Por qué la ética, la integridad y el cumplimiento son importantes?	8
Nuestro marco ético de toma de decisiones	9
<b>Nuestra responsabilidad y dudas sobre las denuncias</b>	<b>11</b>
Nuestra responsabilidad compartida	12
Responsabilidad gerencial	12
Denuncia de situaciones	13
No toleraremos las represalias	14
<b>Nuestro entorno</b>	<b>15</b>
Mantener un entorno laboral seguro	16
Derechos humanos	17
Inclusión	17
Discriminación y acoso sexual	17
Igualdad de oportunidades laborales	19
Solicitud o distribución de material impreso	20
Normas medioambientales	21
<b>Relaciones con el mercado de seguros médicos y los socios comerciales</b>	<b>22</b>
Trato justo, competencia leal e iniciativas empresariales	23
Publicidad y Marketing	25
<b>Conflictos de intereses</b>	<b>26</b>
Conflictos de intereses	27

# Tabla de contenido

<b>Obsequios e invitaciones</b>	<b>28</b>
Obsequios e invitaciones	29
Donaciones benéficas e inversiones comunitarias	31
<b>Registros precisos e integridad financiera de la empresa</b>	<b>32</b>
Llevar registros precisos	33
Conservación de registros	36
<b>Protección de información y propiedades</b>	<b>37</b>
Ciberseguridad	38
Privacidad	39
Información confidencial, de propiedad exclusiva y otra información no pública	41
Información del empleado	42
<b>Uso de bienes de la empresa</b>	<b>43</b>
Bienes de la empresa	44
Internet, correo electrónico y redes sociales	45
Inteligencia artificial (IA)	46
<b>Seguridad de la información</b>	<b>47</b>
Seguridad de la información	48
<b>Tratos con programas gubernamentales e interacciones con el sector público</b>	<b>49</b>
Trabajar con clientes del gobierno	50
Contribuciones políticas y acciones de cabildeo	52
Actividades en el exterior	54
<b>Requisitos legales y reglamentarios</b>	<b>55</b>
Requisitos legales y reglamentarios	56
<b>Recursos</b>	<b>59</b>



# INTEGRIDAD Y ÉTICA

- Nuestro compromiso
- ¿Por qué tenemos un Código de Conducta?
- Personas y entidades sujetas al Código de Conducta
- Medidas disciplinarias
- ¿Por qué la ética, la integridad y el cumplimiento son importantes?
- Nuestro marco ético de toma de decisiones

## NUESTRO COMPROMISO

Nos comprometemos a hacer negocios de manera ética, con integridad y de conformidad con las leyes y reglamentos.

Nuestro objetivo es promover una cultura de cumplimiento en la empresa, guiada por los estándares más altos de integridad y ética empresarial y comercial. Reforzar nuestro compromiso con el cumplimiento y la ética no solo refuerza nuestros valores, sino que nos distingue como empresa y nos aporta una ventaja competitiva en el mercado de seguros médicos.

## ¿POR QUÉ TENEMOS UN CÓDIGO DE CONDUCTA?

El Código de Conducta está diseñado para que todos los miembros de la junta directiva, funcionarios, empleados, trabajadores temporales, contratistas y representantes de la empresa\* reciban formación sobre el comportamiento ético en el lugar de trabajo. Sirve de complemento a las políticas y los procedimientos que proporcionan orientación más detallada sobre las expectativas y los requisitos de la empresa en cuanto a comportamiento en el trabajo y en el desempeño de las actividades empresariales.

*\*En el presente Código de Conducta, todos se denominan los “empleados”*

## PERSONAS Y ENTIDADES SUJETAS AL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta se aplica a GuideWell Mutual Holding Corporation (GMHC), a determinadas subsidiarias de propiedad exclusiva, a determinadas empresas afiliadas y a los empleados de la empresa. GMHC, determinadas subsidiarias de propiedad exclusiva y empresas afiliadas, se denominan en conjunto, la “empresa”.

Estamos obligados a leer, comprender y cumplir el Código de Conducta y todas las políticas y procedimientos de la empresa. Si tu área de negocios tiene políticas o procedimientos que son más específicos que el Código de Conducta, debes seguir esas políticas o procedimientos. Asimismo, en caso de que el Código de Conducta entre en conflicto con alguna ley o reglamento, deberá cumplir dicha ley o reglamento.

## MEDIDAS DISCIPLINARIAS

Pueden adoptarse medidas disciplinarias, incluido el despido y/o acciones legales, en respuesta a incumplimientos de la ley, los reglamentos, las políticas o los procedimientos de la empresa o del Código de Conducta, o en casos de otras conductas impropias o poco éticas.

Las conductas impropias que pueden dar lugar a medidas disciplinarias son, entre otras, las siguientes:

- Incumplir la ley o instar a otros a incumplir la ley, los reglamentos, las políticas de la empresa o los procedimientos de la empresa;
- No plantear de inmediato una inquietud sobre una actividad ilegal, impropia o poco ética;
- No cooperar con las investigaciones de las denuncias;
- Tomar represalias contra un empleado que haya denunciado de buena fe una posible conducta impropia o que haya colaborado en una investigación; o
- Presentar una denuncia de mala fe u otra denuncia de conducta impropia intencionalmente falsa.

*Se entiende por represalia cualquier medida adversa adoptada contra una persona por presentar, de buena fe, una denuncia, solicitar una indagación o por participar en la investigación de una denuncia o en la solicitud de una indagación.*

## ¿POR QUÉ LA ÉTICA, LA INTEGRIDAD Y EL CUMPLIMIENTO SON IMPORTANTES?

Actuar con ética, integridad y de conformidad con las leyes y los reglamentos es tan importante como cualquier otro aspecto de nuestro negocio. Nos ayuda a mantener nuestro compromiso con nuestras comunidades, nuestros clientes y nuestros pacientes. La forma en que nos comportamos se refleja en nosotros como individuos y como empresa.

Se espera que:

- Promovamos la seguridad y el bienestar de nuestros compañeros de trabajo, clientes y pacientes;
- Fomentemos un entorno laboral profesional y cooperativo;
- Protejamos los derechos personales y los bienes de la empresa;
- Demostremos el máximo nivel de integridad y comportamiento ético; y
- Tratemos a nuestros compañeros de trabajo, clientes y pacientes con dignidad y respeto.

## NUESTRO MARCO ÉTICO DE TOMA DE DECISIONES

Cuando nos enfrentamos a un dilema ético, la mejor forma de actuar no siempre está clara. El Código de Conducta no aborda todas las situaciones a las que podríamos enfrentarnos, ni resume todas las leyes, normas y reglamentos aplicables a nuestra empresa. Por lo tanto, es importante comprender los principios en los que se basa el Código de Conducta y cómo aplicarlos.

El marco ético de toma de decisiones es una serie de preguntas que nos guían cuando no estamos seguros de cómo actuar en una situación. Es especialmente útil cuando nos enfrentamos a una elección que no nos parece correcta o cuando no estamos seguros de si nuestras acciones se alinean con lo que es correcto o incorrecto.

Considera las siguientes preguntas cuando no estés seguro de si una acción o situación es apropiada:

### Obtener claridad

- ¿Qué te parece mal de la situación?
- ¿Podemos identificar el aspecto ético en cuestión?
- ¿Entra esta situación en conflicto con nuestros valores?

*Identificar y aclarar la cuestión ética.*

### Consultar los recursos

- ¿Hay algo en esta situación que infrinja nuestro Código de Conducta, políticas o procedimientos de la empresa, leyes o reglamentos?

*Consulta con tu gerente inmediato o con el Departamento de Recursos Humanos, Cumplimiento o Asuntos legales para determinar si una situación es inconsistente con nuestro Código de Conducta, las políticas o procedimientos de la empresa, las leyes o reglamentos.*

### Considerar las consecuencias

- ¿Cómo se verán afectados por esta decisión nuestros empleados, clientes, pacientes u otras personas?
- ¿Qué efecto podría tener esta decisión en la reputación de la empresa y en la tuya?

*Enfócate en el impacto que las decisiones tendrán en los demás. ¿Quién tiene intereses en juego? ¿A quién ayudará o perjudicará la decisión? ¿Quisiéramos leer sobre esto en las noticias?*



# RESPONSABILIDADES Y DENUNCIA DE INQUIETUDES

- Nuestra responsabilidad compartida
- Responsabilidad gerencial
- Denuncia de situaciones
- No toleraremos las represalias

## NUESTRA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

Debemos cuestionar o desafiar situaciones que se sospechen que son poco éticas o que infrinjan las políticas de la empresa, los procedimientos de la empresa, el Código de Conducta, las leyes o los reglamentos. Al hacerlo, nos protegemos a nosotros mismos, a nuestros compañeros de trabajo, a nuestra empresa, a nuestros clientes y pacientes.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Deberíamos plantear nuestras dudas o buscar información si no estamos seguros o tenemos una sensación incómoda sobre si determinados comportamientos o actividades son conformes o éticos.
- Debemos colaborar completamente con cualquier investigación interna o externa.
- Nadie espera que tengamos la respuesta a todas las preguntas relacionadas con el cumplimiento o la ética, pero sí que sepamos cuándo pedir ayuda y dónde acudir en busca de ayuda.

## RESPONSABILIDAD GERENCIAL

Se espera que los directivos de todos los niveles expresen claramente nuestro compromiso con el cumplimiento y la ética, prediquen con el ejemplo y no ignoren las conductas que van en contra de la ética o el cumplimiento.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Los directivos de todos los niveles son responsables de:
  - o Comprender y hacer cumplir el Código de Conducta;
  - o Mantener un entorno de puertas abiertas en el que los empleados se sientan cómodos para denunciar situaciones poco éticas o de incumplimiento, independientemente de cuál sea el resultado, sin temor a represalias; y
  - o Abordar de inmediato las preguntas o inquietudes relacionadas con el cumplimiento de las normas e implicar a las partes correspondientes (por ejemplo, Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento, de Asuntos Legales) que puedan trabajar para encontrar una solución, todo ello manteniendo la confidencialidad en la medida de lo posible.

## DENUNCIA DE SITUACIONES

Denunciar las actividades que infringen nuestro Código de Conducta es lo correcto. Debemos alzar la voz, incluso si no disponemos de información completa sobre la situación.

En primer lugar, habla con tu jefe inmediato sobre la situación. Si el asunto no se gestiona a tu satisfacción, o si no te sientes cómodo hablando con tu jefe inmediato, hay otras formas de solicitar una indagación o denunciar una situación sin temor a represalias. Todos los mecanismos de denuncia son iguales y, puedes usar cualquiera de ellos en función de tus preferencias o nivel de comodidad.

También puedes hacer una pregunta o presentar una denuncia de forma confidencial o anónima. Si la denuncia se hace de manera anónima, asegúrate de facilitar suficiente información sobre la situación para que se pueda llevar a cabo una investigación exhaustiva. A veces, es difícil investigar situaciones sin que te involucres, por lo que es posible que se te pregunte si estás dispuesto a identificarte. Nuestra empresa tiene una política de protección frente a represalias.

*Consulta el apéndice para obtener una lista de recursos disponibles.*

### **Cuando hagas una denuncia:**

- Proporciona hechos reales y verificables y describe la situación con detalle.
- Identifica las fechas en que ocurrieron los acontecimientos.
- Indica si la actividad se observó directamente o se descubrió a través de otra fuente.
- Explica cómo se produjo la situación (por ejemplo, ¿no se cumplió con alguna política? ¿Se dijo a alguien que hiciera algo inapropiado?).
- Facilita documentos pertinentes o pruebas materiales que puedan ayudar en la investigación.

Una vez que presentes una denuncia, se iniciará una indagación/investigación lo antes posible.

## NO TOLERAREMOS LAS REPRESALIAS

Podemos estar tranquilos sabiendo que nuestra empresa no tomará ni permitirá represalias si, de buena fe, denunciamos un comportamiento no conforme o poco ético.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Tomar represalias contra alguien por hacer una denuncia de buena fe es una violación del Código de Conducta y se considera una conducta impropia.
- Las represalias darán lugar a medidas disciplinarias que pueden llegar al despido y, en algunos casos, también son contrarias a la ley.
- Las sospechas de represalias deben ser comunicadas inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

*Informar de buena fe significa que crees genuinamente que el problema que estás informando es cierto y que lo haces con intenciones honestas, sin ningún deseo de dañar a otros o beneficiarte personalmente.*



# NUESTRO ENTORNO

- Mantener un entorno laboral seguro
- Derechos humanos
- Inclusión
- Discriminación y acoso sexual
- Igualdad de oportunidades laborales
- Solicitación o distribución de material impreso
- Normas medioambientales

## MANTENER UN ENTORNO LABORAL SEGURO

Nos comprometemos a mantener un lugar de trabajo seguro y sano, libre de peligros y que fomente un entorno laboral productivo.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- No se tolerará ningún comportamiento perturbador en el lugar de trabajo o mientras se realizan actividades comerciales.
- El cumplimiento de las políticas aplicables en materia de lugar de trabajo libre de sustancias tóxicas (por ejemplo, alcohol, tabaco, abuso de sustancias) es una condición para la continuidad en el empleo.
- No se tolerarán actos o amenazas de violencia, acoso, intimidación o destrucción de las propiedades de la empresa.
- No se permiten armas de ningún tipo en las instalaciones de la empresa, excepto por parte de los funcionarios del orden público y los agentes de seguridad de la empresa que hayan sido autorizados por la empresa para ello.
- Informar al Departamento de Recursos Humanos de las condenas, acusaciones, cargos y disposiciones judiciales actualizadas de cualquier falta o delito penal.
- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de la empresa, leyes y reglamentos que afecten la seguridad, la salud y la protección del medio ambiente.
- Cumplir con todas las políticas y procedimientos de la empresa que afecten la seguridad física, el control de acceso y la gestión de identidad.
- Denunciar o reportar de inmediato al Departamento de Recursos Humanos o de Seguridad sobre cualquier condición de trabajo, ya sea en la oficina, en una instalación o en un lugar remoto, que se perciba como insegura, insalubre o peligrosa.



**P:** Una compañera de trabajo ha sido objeto de acoso por parte de uno de sus compañeros. El comportamiento que observé me pareció intimidatorio, y tengo miedo de convertirme también en blanco si hablo de la situación. ¿Qué tengo que hacer?

**R:** No se tolerará ninguna forma de intimidación (por ejemplo, acoso) ni represalias. Comunica la situación a tu jefe inmediato o al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

## DERECHOS HUMANOS

Debemos defender los derechos humanos de los trabajadores y cumplir todas las leyes laborales aplicables. Tenemos prohibido participar en cualquier forma de trata de personas o actividades relacionadas y este tipo de sospechas deben comunicarse inmediatamente al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales. Además, los empleados pueden comunicarse con la Línea Directa Global contra la Trata de Personas al (844) 888-Free o por correo electrónico a [help@befree.org](mailto:help@befree.org).

Algunos ejemplos de trata de personas o actividades relacionadas son, entre otros, los siguientes:

- Traficar con fines sexuales, en el que se induce a realizar actos sexuales comerciales mediante el uso de la fuerza, el fraude o la coerción;
- Reclutar, utilizar, albergar, transportar, aprovisionar o lograr que una persona trabaje o preste servicios, mediante el uso de la fuerza, el fraude o la coacción;
- Destruir, ocultar, confiscar o denegar, de cualquier otro modo, el acceso de un empleado a sus documentos de identidad o de inmigración; y/o
- Utilizar prácticas engañosas o fraudulentas durante el proceso de reclutamiento o la oferta de empleo, como ocultar información o hacer declaraciones falsas sobre las condiciones laborales.

## INCLUSIÓN

Valoramos y nos beneficiamos de la variedad de experiencias, pensamientos, puntos de vista y antecedentes que aporta nuestro personal de trabajo. Nuestros valores y cultura empresarial enfatizan lo importante que es ayudarnos unos a otros a ser auténticos y mejores personas en el trabajo y buscar diferentes perspectivas. Cuando todos nos sentimos como en casa, somos más inteligentes, más fuertes y estamos mejor capacitados para ayudar a las personas y a las comunidades a mejorar su salud.

## DISCRIMINACIÓN Y ACOSO SEXUAL

El acoso discriminatorio es una conducta impropia por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, discapacidad, sexo, edad, identidad o expresión de género, orientación

sexual, condición de veterano, estado civil o cualquier otra clase, característica o atributo protegidos por las leyes federales, estatales o locales. Todos somos responsables de promover un ambiente de trabajo donde todos se sientan valorados, respetados y bienvenidos. El acoso discriminatorio afecta nuestro trabajo y está prohibido.

El acoso sexual es una forma específica de discriminación por motivos de sexo. Incluye, entre otros, cualquier insinuación sexual no deseada, solicitud de favores sexuales y otras conductas verbales o físicas de naturaleza sexual en cualquiera de estas situaciones:

- Cuando la sumisión a una conducta se convierte explícita o implícitamente en una condición del empleo de una persona;
- Cuando la sumisión o el rechazo de una conducta por parte de una persona se usa como base para tomar decisiones laborales que afectan a dicha persona; y/o
- Cuando la conducta tiene el propósito o el efecto de interferir injustificadamente en el desempeño laboral de una persona o de crear un entorno de trabajo intimidatorio, hostil u ofensivo.

#### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Tratar a los compañeros de trabajo, clientes, pacientes y público general con profesionalismo, respeto y dignidad.
- Informar y enfrentarse de manera constructiva a todos los incidentes de acoso.
- No tomar represalias contra nadie que denuncie un acoso o colabore en una investigación. No se tolerarán las represalias y puede dar lugar a medidas disciplinarias, que pueden incluir el despido.
- No participar en ninguna forma de acoso.

*Para obtener información adicional, consulta las políticas y procedimientos relacionados con el acoso, incluida cualquier ley o reglamento estatal o local aplicable.*

*Los incidentes de acoso discriminatorio o sexual deben comunicarse de inmediato.*

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES LABORALES

Nuestra política consiste en reclutar, seleccionar y contratar personas en función de las calificaciones para puestos vacantes y para oportunidades de ascensos y transferencia de puestos.

Nuestro éxito continuo depende de la fortaleza y las capacidades de nuestros empleados, independientemente de su raza, color, religión, origen nacional, discapacidad, sexo, edad, identidad o expresión de género, orientación sexual, condición de veterano, estado civil o cualquier otra clase, característica o atributo protegido por las leyes federales, estatales o locales.

Estamos profundamente comprometidos a atraer, desarrollar y retener talento y a tratar a las personas calificadas de acuerdo con su capacidad y sin discriminación.

*Tenemos la obligación permanente de contratar y promover a los mejores, basando nuestra evaluación en las capacidades relacionadas con el puesto de trabajo.*

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Todas las decisiones y prácticas en materia de empleo se basan en el rendimiento laboral, la experiencia y las habilidades. Esto incluye decisiones y prácticas relacionadas con el reclutamiento, la contratación, la capacitación, el desarrollo, la compensación, los beneficios, los ascensos, las transferencias, las medidas correctivas, los programas educativos, sociales y recreativos patrocinados por la empresa y los despidos.
- Todos los niveles de puestos gerenciales son responsables de apoyar las políticas y procedimientos aplicables de la empresa relacionados con la igualdad de oportunidades de empleo.
- No se tolerarán las prácticas discriminatorias relacionadas con el empleo.



**P:** Mi departamento tiene un puesto vacante para el que estamos contratando activamente. Formo parte del panel de entrevistadores y creo que se está pasando por alto a los candidatos en función de sus atributos personales. ¿Qué tengo que hacer?

**R:** Nuestra empresa no tolera ningún tipo de discriminación. Comunica la situación a tu jefe inmediato o al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

## SOLICITAR Y/O DISTRIBUIR MATERIAL IMPRESO

Para evitar la interrupción de las actividades comerciales y minimizar las distracciones para todos los empleados, se prohíbe la solicitud por parte de los empleados durante el horario de trabajo o mediante canales de trabajo designados (por ejemplo, correo electrónico, teléfono, chat, sitios de reuniones virtuales). También está prohibida la distribución de material impreso por parte de los empleados en las áreas de trabajo.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Se prohíbe solicitar o distribuir material impreso por parte de personas no empleadas en la propiedad de la empresa o utilizar bienes de la empresa, a menos que exista un acuerdo contractual o la empresa lo haya aprobado previamente para promover eventos o servicios específicos.
- No realizar actividades de solicitud durante el horario de trabajo o a través de canales de trabajo.
- No distribuir material impreso en las áreas de trabajo.
- Las solicitudes prohibidas incluyen, entre otras, solicitudes de contribuciones políticas, membresías en organizaciones o para la compra de mercadería o servicios.
- Las distribuciones de material impreso prohibidas incluyen, entre otras, materiales vinculados a la política, formularios de pedido de productos, folletos o boletines informativos.
- Antes de solicitar contribuciones benéficas, deberás obtener la aprobación del contacto de responsabilidad social corporativa apropiado.



**P: A nuestra división le gustaría participar en una liga de fantasía deportiva en línea solo por diversión. ¿Esto está permitido?**

**R:** No. No se permiten los juegos de azar en el lugar de trabajo, durante el horario de trabajo o mientras se usen bienes de la empresa.

**P: El colegio de mi hijo está organizando una recaudación virtual de fondos para la compra de material deportivo nuevo. ¿Puedo enviar por correo electrónico el enlace de recaudación de fondos a mis compañeros de trabajo? Al fin y al cabo, pueden decidir no participar si no les interesa.**

**R:** No. No se permite hacer solicitudes durante el horario de trabajo o mientras se usen bienes de la empresa.

## NORMAS MEDIOAMBIENTALES

Nuestra empresa reconoce el papel fundamental que desempeña el medio ambiente en la salud de las comunidades donde vivimos y trabajamos. Estamos comprometidos con la sostenibilidad de los servicios de salud y el avance de programas que promuevan prácticas responsables con el medio ambiente en toda nuestra empresa (por ejemplo, minimizar los residuos, aumentar el reciclaje o adoptar medidas para ahorrar energía). Todos somos responsables de ejercer un buen juicio medioambiental y apoyar las normas de la empresa para proteger el medio ambiente. Como tal, nuestra empresa presenta informes públicos y ha establecido objetivos para reducir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.



# RELACIONES CON EL MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS Y LOS SOCIOS COMERCIALES

- Trato justo, competencia leal e iniciativas empresariales
- Publicidad y marketing

## TRATO JUSTO, COMPETENCIA LEAL E INICIATIVAS EMPRESARIALES

Estamos comprometidos con el trato justo y la competencia leal y no participamos en prácticas comerciales deshonestas (por ejemplo, manipulación, encubrimiento, ocultamiento o abuso de información privilegiada o confidencial, falsa representación de los hechos) ni en prácticas o comportamientos que restrinjan ilegalmente el comercio o reduzcan la competencia.

Las actividades empresariales deben cumplir las leyes antimonopolio federales, estatales y locales que fomentan la competencia y prohíben ciertas actividades que la limitan. Además, muchas de las actividades que infringen las leyes antimonopolio federales, estatales o locales también pueden violar las leyes y reglamentos federales, estatales o locales sobre prácticas comerciales deshonestas, secretos comerciales y adquisiciones. Algunos ejemplos de prácticas y acuerdos que se consideran actividades ilegales que restringen el comercio son la fijación de precios, la manipulación de licitaciones, el reparto o división de clientes o mercados y los acuerdos para boicotear o negarse a tratar con la competencia, los clientes o los proveedores.

Otra práctica ilegal es el uso del poder de mercado para excluir de forma desleal o irrazonable a la competencia o los proveedores, o para influir en las vinculaciones de productos o servicios, en las que la disponibilidad de un producto o servicio para un cliente está condicionada a la compra de otro.



**P:** Mi amigo trabaja para la competencia y nuestra conversación durante la cena giró en torno al trabajo. Empezó a hacer preguntas sobre la estrategia de mercado y los precios de nuestra empresa. Como no me encuentro en el trabajo, ¿puedo hablar sobre esta información?

**R:** No. Hay que evitar las conversaciones con competencias actuales o potenciales sobre temas como éste, ya sea en el trabajo, en entornos sociales o en reuniones de asociaciones comerciales o profesionales.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Proporcionar información veraz y precisa sobre nuestros servicios o productos.
- Comunicarnos con claridad para que nuestros clientes comprendan las condiciones de nuestras relaciones comerciales, incluidos los criterios de ejecución de contratos, calendarios, precios y responsabilidades.

- Establecer los precios de los productos y servicios de forma independiente, y no en consulta con ningún otro proveedor potencial de dichos productos o servicios.
- Evitar comentar o compartir precios o cualquier otra información de propiedad exclusiva o confidencial con personas que no trabajen para la empresa, especialmente en reuniones o eventos comerciales o profesionales a los que pueda asistir la competencia. Si se inicia una conversación de este tipo, e independientemente del entorno, debemos excusarnos inmediatamente. Un acuerdo ilícito en el que estemos implicados puede acabar siendo implícito por nuestra asistencia a tales conversaciones aunque no participemos en ellas.
- Evitar hablar de las relaciones comerciales de la empresa con proveedores o clientes ante cualquier persona ajena a dichas relaciones.
- Comunicar al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales todos los acuerdos que impliquen relaciones exclusivas, condiciones de precios preferentes o compromisos de no negociar con terceros.
- Coordinar todas las conversaciones y acuerdos sobre fusiones y adquisiciones, empresas conjuntas y acuerdos de colaboración a través del Departamento de Asuntos Legales.

### A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:

- Acuerdos con una empresa o persona que limitan la capacidad de la empresa para buscar las condiciones más competitivas posibles con otra empresa o persona.
- Alianzas formales o informales con proveedores, vendedores u otros que buscan aislar a la empresa o a otros de la competencia.
- Cualquier declaración, ya sea verbal o escrita, a la competencia o a terceros que pudiera entenderse como un acuerdo para fijar precios, coludir o participar en cualquier otro acuerdo no competitivo.
- Hacer promesas que no creemos poder cumplir.



**P:** En una reunión de mi asociación profesional, algunos de los miembros hablaron de un plan para dividir sus territorios de ventas con el fin de reducir la competencia. No acepté participar, pero ¿qué debo decir si esto vuelve a ocurrir?

**R:** La confabulación es una grave violación de la ley. Cada vez que estés en una reunión con la competencia y se hable de temas que podrían ser o son anticompetitivos, debes excusarte de la reunión y ponerte en contacto con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

## PUBLICIDAD Y MARKETING

La publicidad, incluidos los materiales de marketing escritos y las manifestaciones verbales de empleados, agentes o socios comerciales, debe ser siempre clara, completa y precisa.

Toda la publicidad de la empresa debe ser revisada y aprobada por el Departamento de Marketing o la persona designada correspondiente. Además, existen normas especiales que se aplican a determinadas líneas de negocio (por ejemplo, Medicare) con las que debemos estar familiarizados.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- No hacer declaraciones falsas o engañosas a nadie. Si afirmamos cosas concretas sobre los planes de beneficios, productos o servicios de la empresa, debemos hacerlo de buena fe.
- Los planes, productos o servicios no deben comercializarse de ninguna manera que pueda causar confusión entre nuestros planes, productos o servicios y los de la competencia. Si creemos que un cliente o cliente potencial puede habernos malinterpretado, corregiremos rápidamente cualquier malentendido.
- Debemos estar alerta ante cualquier situación en la que la competencia pueda intentar engañar a clientes potenciales e informar a la gerencia o al Departamento de Asuntos Legales de estas situaciones.
- No menospreciar ninguno de los productos, servicios o empleados de la competencia.



# CONFLICTOS DE INTERESES

□ Conflictos de intereses

## CONFLICTOS DE INTERESES

Un conflicto de intereses (COI) puede surgir cuando un interés o beneficio personal influye o interfiere potencialmente en una decisión empresarial o en otra responsabilidad laboral o profesional.

Un conflicto de intereses también puede surgir como resultado de nuestras propias actividades externas o intereses financieros, o como resultado de las actividades o intereses financieros de familiares o socios personales o comerciales cercanos. Las actividades comerciales deben llevarse a cabo de tal manera que se evite la más mínima aparición de conflictos de intereses en nuestros tratos y relaciones comerciales.

*La aparición de un COI puede crear problemas independientemente de la intención.*

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Evitar actividades y situaciones que creen un conflicto de intereses entre intereses personales o externos, incluidos intereses monetarios, y los intereses comerciales de nuestra empresa.
- Revelar los conflictos rellenando un formulario de declaración de conflicto de intereses cuando sea contratado, cada año y cuando cambie su situación.
- Mantener el formulario de divulgación de COI actualizado con nuevas divulgaciones a medida que se produzcan cambios.
- Consultar con el Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales antes de mantener conversaciones sobre empleo o consultoría con cualquier funcionario o empleado actual o anterior de la administración pública.
- Conocer y cumplir las leyes y reglamentos que regulan los conflictos de intereses de la organización que puedan surgir al tratar con programas y organismos gubernamentales. Para obtener más información, consulta las secciones sobre [Trato justo, competencia leal e iniciativas empresariales](#) y [Tratos con programas gubernamentales e interacciones con el sector público](#) incluidas en el presente Código de Conducta.
- Buscar ayuda si hay dudas sobre lo que puede provocar un conflicto de intereses, ya que es imposible describir todas las situaciones que pueden dar lugar a un conflicto de intereses.



**P:** Soy representante de atención al cliente y tengo la oportunidad de aceptar un segundo trabajo en el Departamento de Admisiones de un hospital. ¿Puedo aceptar el trabajo?

**R:** En este caso, deberás consultar con tu jefe inmediato o con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales antes de aceptar cualquier puesto externo. Hay ciertas reglas que deben seguirse, y tendrás que revelar esta información en tu formulario de declaración de conflicto de intereses.



# OBSEQUIOS E INVITACIONES

- Obsequios e invitaciones
- Donaciones benéficas e inversiones comunitarias

## OBSEQUIOS E INVITACIONES

Ofrecer o aceptar obsequios o invitaciones puede crear a veces la percepción de una relación inapropiada o un conflicto de intereses, aunque la intención sea inocente y no influya en nuestro juicio empresarial.

Además de la percepción, hay varias circunstancias en las que la oferta o aceptación de un obsequio, como cualquier cosa de valor, dinero en efectivo, invitaciones, tarjetas de regalo, entradas a eventos, viajes u otro trato preferente, es ilegal o, como mínimo, crea un conflicto de intereses.

Hay determinadas situaciones en las que la entrega o aceptación de obsequios e invitaciones puede ser aceptable en contadas ocasiones si está claro que no hay intención de influir indebidamente en una persona en relación con una transacción o decisión empresarial, y el obsequio o la invitación no ha sido solicitado. Sin embargo, no podemos ofrecer ni aceptar ningún soborno, coima u otra contraprestación económica en relación con la venta de cualquiera de nuestros productos o servicios o la prestación de servicios de cuidados de la salud.

Consulta la política de obsequios e invitaciones aplicable para obtener información específica sobre lo que es o no es aceptable. Además, para conocer las pautas generales a seguir cuando se trata con empleados gubernamentales o funcionarios públicos, consulta la sección [Trabajar con clientes del gobierno](#).

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Podemos aceptar obsequios de valor nominal (por ejemplo, bolígrafos, resaltadores).
- Podemos aceptar el reembolso, la exención o un descuento razonable en las tarifas de seminarios y/o viajes y hoteles relacionados cuando la exención, el reembolso o el descuento se otorga a cambio de presentar o hablar en una conferencia o seminario, o de participar en un panel o grupo de enfoque, y siempre que a otros presentadores en situaciones similares también se les ofrezca dicha exención, reembolso o descuento.
- Podemos aceptar o proporcionar invitaciones y comidas moderadas cuando el objetivo principal de la comida o la invitación esté relacionado con los negocios o con nuestras funciones en la empresa, y el gasto sea razonable y habitual. Además, no debe sugerir un conflicto de intereses o un intento indebido de influir en las decisiones comerciales, incluidas las actividades de adquisiciones.

- No podemos ofrecer obsequios, comidas ni invitaciones a ningún funcionario público en ninguna circunstancia. El trato con los funcionarios públicos requiere una atención especial.
- Debemos adherirnos a cualquier ley, reglamento o norma federal, estatal o local más restrictiva que rija los obsequios, las gratificaciones o las invitaciones. Consulta las políticas o procedimientos aplicables para obtener orientación adicional.
- Debemos buscar ayuda si tenemos dudas sobre una situación determinada. Se recomienda ponerse en contacto con el Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

### **A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Aceptar dinero en efectivo o equivalentes. Si te ofrecen o recibes dinero en efectivo o equivalentes, ya sea en casa, en la oficina o en un establecimiento, informa inmediatamente a tu gerente o supervisor inmediato. Devolver el artículo e informar al remitente de que nuestra política no nos permite aceptar dinero en efectivo o equivalentes.
- Aceptar obsequios de un organismo gubernamental o entidad pública u ofrecer obsequios a los mismos. Esto incluye a los empleados del gobierno local, del Estado o de una entidad pública, incluido un comité escolar o un hospital público.
- Para obtener más información sobre las pautas generales a seguir cuando se trata con empleados gubernamentales o funcionarios públicos, consulta la sección [Trabajar con clientes del gobierno](#) incluida en el presente Código de Conducta.



**P: Un proveedor se ha ofrecido a pagar mis gastos de viaje para que pueda asistir a una conferencia que, de otro modo, me resultaría demasiado cara. ¿Puedo aceptar su oferta?**

**R:** *No. En general, no está permitido aceptar la oferta de un proveedor para pagar los gastos de viaje. Sin embargo, hay situaciones limitadas en las que esto es aceptable. Consulta la política de obsequios e invitaciones aplicable para obtener información específica sobre lo que es o no es aceptable.*

## DONACIONES BENÉFICAS E INVERSIONES COMUNITARIAS

Apoyamos a organizaciones benéficas calificadas con ayuda monetaria y no monetaria (por ejemplo, empleados voluntarios). Para maximizar el impacto de nuestros recursos, hay que coordinar las actividades de responsabilidad social corporativa. Un enfoque racionalizado y estratégico de la distribución de nuestros recursos benéficos nos permite ayudar a quienes servimos de forma significativa. Para obtener información sobre las actividades de servicio a la comunidad y las organizaciones que pueden recibir apoyo de la empresa, consulta las políticas aplicables en materia de responsabilidad social corporativa y donaciones benéficas, según corresponda.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Asegurarse de remitir todas las consultas sobre inversiones comunitarias al contacto adecuado de responsabilidad social corporativa.
- No asumir ningún compromiso de inversión comunitaria sin consultarlo con el contacto adecuado de responsabilidad social corporativa.
- Seguir todas las políticas y procedimientos pertinentes de la empresa al prestar servicio voluntario como representante de la misma.



**P:** ¿Puedo solicitar donaciones (monetarias o de artículos de colección) a mis compañeros de trabajo para una recaudación o causa benéfica personal mientras estoy en el trabajo?

**R:** No. No está permitido solicitar donaciones a compañeros de trabajo mientras se está en el trabajo. Consulta la política de responsabilidad social corporativa y donaciones benéficas aplicable para obtener orientación adicional.



# REGISTROS PRECISOS E INTEGRIDAD FINANCIERA DE LA EMPRESA

- Llevar registros precisos
- Conservación de registros

## LLEVAR REGISTROS PRECISOS

Llevar registros precisos es un aspecto importante de la actividad empresarial. Además, ciertas leyes y reglamentos requieren que nuestros contratos con el gobierno y otros clientes, así como nuestros informes y registros financieros, reflejen con precisión nuestras transacciones comerciales.

Contamos con un sistema de controles internos, que incluye políticas, procedimientos y auditorías internas y externas para ayudar a garantizar que las transacciones comerciales tengan las aprobaciones apropiadas y se registren correctamente. No obstante, tú eres responsable de garantizar la exactitud de los datos, registros e informes, ya sea con fines internos o externos. Las imprecisiones o discrepancias deben comunicarse inmediatamente a la gerencia o al Departamento de Recursos Humanos o de Cumplimiento.

Estamos obligados a llevar registros de varias de nuestras actividades y contratos regulados, pero también es una buena práctica empresarial llevar registros de forma coherente, sistemática y fiable. Consulta la política y los procedimientos de gestión y retención de registros aplicables para obtener orientación adicional.

Todos los pagos y otras transacciones de la empresa deben estar debidamente autorizados por la gerencia, de conformidad con las políticas y procedimientos de la empresa, y registrados de forma precisa y completa en los libros y registros de nuestra empresa, de acuerdo con los principios contables generalmente aceptados.

Bajo ninguna circunstancia podemos crear un registro o entrada falsa o engañosa en ningún registro o informe de la empresa, ni presentar registros, datos, informes o reclamaciones falsos a nadie. Este tipo de actividades pueden tener graves consecuencias penales o civiles y se considerarían una conducta impropia del empleado, al igual que la creación de un registro falso o engañoso por omisión de un hecho o dato importante. Las entradas permanentes en los registros de la empresa no deben alterarse de ninguna manera y las correcciones de cualquier registro deben hacerse de buena fe, con justificación y aprobación previa de la gerencia.

Llevar registros precisos también incluye garantizar que todos los gastos de contratos y consultoría, viajes, hojas de asistencia y cualquier otro gasto relacionado con la empresa, así como los justificantes, sean precisos y completos, lo que incluye garantizar la correcta asignación de costos. Si no realizamos un registro y una presentación precisos, podríamos incumplir nuestro acuerdo con los socios comerciales y clientes, incluidos los organismos gubernamentales, o infringir determinadas leyes y reglamentos.

*La falta de exactitud en los registros podría dar lugar a responsabilidades penales y/o civiles, pagos indebidos, desestimación de costos, conclusiones adversas en procedimientos judiciales y cuasijudiciales, declaraciones inexactas y reclamaciones falsas.*



**P:** Sospecho que el informe financiero del que es responsable mi compañero de trabajo contiene discrepancias y puede no ser un reflejo exacto de nuestros registros financieros. Ya he cuestionado las imprecisiones anteriormente, pero nada ha cambiado. ¿Qué tengo que hacer?

**R:** La empresa debe disponer de un marco de contabilidad financiera que pueda generar informes fácilmente verificables con datos fáciles de identificar. La precisión de los registros financieros de nuestra empresa y el buen funcionamiento de nuestros controles contables internos son vitales para la empresa. Las discrepancias o los problemas deben ser comunicados. Si te sientes cómodo haciéndolo, habla de ello con tu gerente o supervisor inmediato para asegurarte de que entiendes la situación. También puedes ponerte en contacto con el Departamento de Recursos Humanos o de Cumplimiento.

#### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Declarar y registrar todas las transacciones de la empresa. No se permiten las transacciones "fuera del libro" (no registradas en los libros).
- Proteger y validar periódicamente todos los bienes de la empresa para garantizar que sean los mismos que los que están en existencia. Cualquier variación deberá conciliarse.
- Controlar el fraude, el despilfarro y los abusos mediante los controles establecidos para contribuir a la detección, investigación y prevención de tales actividades.
- Cooperar plena y honestamente con los auditores internos y externos.
- Estar atento a las irregularidades en la forma en que se realizan los pagos, incluidos importantes pagos en efectivo y cualquier transacción inusual, e informar de cualquier actividad sospechosa al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales. Nuestra empresa no aprueba, facilita ni apoya el lavado de dinero.
- Informar sobre irregularidades en la contabilidad, las prácticas de auditoría o los controles internos a los Departamentos de Recursos Humanos, Cumplimiento o Asuntos Legales.
- Informar de cualquier sospecha de fraude, despilfarro o abuso que involucre a nuestros empleados al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.
- Informar de cualquier sospecha de fraude, despilfarro o abuso que involucre a proveedores, pacientes, afiliados, agentes u otras personas, que no sean nuestros empleados, a la unidad especial de investigación o a la unidad de investigación de fraudes.

**A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Depositar fondos de la empresa en una cuenta personal o no corporativa.
- Causar intencionadamente la inexactitud de cualquier registro. Algunos ejemplos de actos prohibidos son:
  - o Hacer que los registros aparezcan como si los pagos se hubieran hecho a una persona cuando se hicieron a otra.
  - o Presentar gastos para su reembolso que no reflejen con exactitud la verdadera naturaleza del gasto.
  - o Falsificar el tiempo en el registro de horas de trabajo, registrándolo como trabajado cuando no se está trabajando, o hacerlo “fuera de horario.”
  - o Cambiar el destinatario de una reclamación para canalizar los pagos a un destinatario indebido.
  - o Eliminar reclamaciones del sistema informático sin redirigirlas para su reprocesamiento y documentar adecuadamente la acción.
  - o Crear cualquier otro registro que no refleje con exactitud la verdadera naturaleza de la transacción.
- Influir de forma fraudulenta, coaccionar, manipular o engañar a cualquier auditor encargado de realizar una auditoría de nuestra empresa (por ejemplo, estados financieros, programas gubernamentales, auditorías SOC-1 y SOC-2).

**P: Sospecho que mi compañero de trabajo está falsificando sus hojas de asistencia. ¿Qué tengo que hacer?**

**R:** *Se prohíbe la falsificación de cualquier registro de la empresa, financiero o de otro tipo. La empresa cuenta con programas para ayudar a los empleados en tiempos difíciles. Habla con tu gerente inmediato sobre esto o comunícate con el Departamento de Recursos humanos, Cumplimiento o de Asuntos Legales.*

## CONSERVACIÓN DE REGISTROS

Es una buena práctica comercial y empresarial gestionar los registros de la empresa de manera consistente, sistemática y confiable para que se puedan recuperar rápidamente cuando sea necesario.

No mantener los registros en buen estado puede tener consecuencias negativas para la empresa. Todos los empleados que creen, reciban, usen o administren los registros de la empresa deben cumplir con todas las políticas y procedimientos de administración y retención de registros aplicables.



**P: ¿Tenemos que seguir las normas de gestión de documentos cuando trabajamos desde casa?**

**R:** *Sí. Las políticas y los procedimientos relacionados con la gestión y retención de registros se aplican a todos los registros de la empresa, independientemente de dónde se creen o reciban.*

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Un registro es evidencia de una transacción comercial y/o de una obligación legal cumplida, y su contenido no puede ser alterado.
- Todos los registros, independientemente del medio de almacenamiento o la ubicación de almacenamiento, están sujetos a un período de retención o conservación.
- Los registros pueden estar en cualquier formato, como papel, electrónico, microfilm, fotografías, disco, etc.
- Debes asegurarte de administrar, conservar y destruir todos los registros empresariales de una manera que respalde tanto las operaciones comerciales en curso como el cumplimiento de diversos requisitos contables, de auditoría, de clientes, legales, reglamentarios e impositivos. Consulta la política y los procedimientos de gestión y retención de registros aplicables para obtener orientación adicional.
- Seguir los avisos de retención legal emitidos por el Departamento de Asuntos Legales. Las retenciones legales reemplazan los requisitos de retención de registros. Un aviso de retención legal exige la conservación de determinados documentos y registros en circunstancias especiales, como litigios pendientes o reales, investigaciones del gobierno, auditorías o decretos de consentimiento, y sustituye a los requisitos de la política y los procedimientos de gestión y conservación de registros aplicable mientras dure la retención legal.
- No destruir, desechar, retener o alterar documentos y registros pertinentes a un asunto legal, auditoría o investigación del gobierno. Estas acciones pueden acarrear sanciones penales.
- Si tienes alguna pregunta o duda, deberás ponerte en contacto con el Departamento de Gestión de Registros o con la persona designada.

# PROTECCIÓN DE INFORMACIÓN Y PROPIEDADES

- Ciberseguridad
- Privacidad
- Información confidencial, de propiedad exclusiva y otra información no pública
- Información del empleado



## CIBERSEGURIDAD

Como empleados, desempeñamos un papel fundamental en la protección contra las amenazas cibernéticas. Esto incluye ser conscientes de nuestras actividades en línea, utilizar contraseñas seguras y únicas y reportar inmediatamente cualquier actividad sospechosa o incidente de seguridad.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- La ciberseguridad es responsabilidad de todos. Todos ayudamos a proteger los sistemas y datos de la empresa manteniéndonos alerta y siguiendo las reglas.
- Debemos obedecer y respetar las políticas y procedimientos de seguridad de la empresa. Si no estás seguro, consulta a la gerencia o al equipo de ciberseguridad.
- Completa toda la capacitación de seguridad asignada y mantente informado sobre cómo protegerse contra las amenazas cibernéticas.
- Informa inmediatamente al equipo de seguridad o TI sobre cualquier actividad inusual, problemas de seguridad o amenazas sospechadas.
- Utiliza nuevas tecnologías de forma segura y solo según lo aprobado por la empresa.
- Ayuda a respaldar la continuidad del negocio siguiendo los procedimientos de respaldo y recuperación cuando sea necesario.
- Deberás elegir contraseñas complejas que no sean fáciles de adivinar.
- Hay que estar atento a las defensas de ciberseguridad y no ser víctima de correos electrónicos de **phishing**.
- Desconfiar de correos electrónicos desconocidos o de solicitudes de sus credenciales de acceso.



**P:** Recibí un correo electrónico que parece proceder de nuestra empresa. Me solicita hacer clic en un enlace y que proporcione mi contraseña. ¿Está bien que proporcione esta información cuando me piden hacerlo?

**R:** No. Si recibes un correo electrónico que parece proceder de nuestra empresa y te pide tus credenciales de acceso, puede tratarse de un correo electrónico de **phishing** y debes reportarlo inmediatamente al equipo de ciberseguridad.

## PRIVACIDAD

Tenemos la obligación legal y ética de salvaguardar y proteger la información confidencial de nuestros clientes y pacientes. Como tal, debemos cumplir todas las leyes de privacidad aplicables.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Leer y cumplir con las políticas y los procedimientos de privacidad aplicables y cualquier obligación contractual que también pueda aplicarse.
- Proteger toda la información de salud, financiera o laboral. Esto incluye la información como nombres, direcciones, números de teléfono o cualquier otra información que se pueda usar para identificar a una persona. Dicha información solo podrá ser consultada, usada o divulgada conforme a lo permitido por las leyes o políticas y procedimientos federales, estatales y locales en materia de privacidad.
- Limitar el acceso, uso y divulgación de información a la cantidad mínima de información necesaria para lograr el propósito previsto del acceso, uso o divulgación.
- Siempre que sea posible, usar información no identificable.
- Se prohíbe el uso de números del Seguro Social interna o externamente, a menos que exista una necesidad comercial imperiosa aprobada.
- Informar inmediatamente sobre cualquier violación o infracción conocida o potencial de la privacidad o uso o divulgación no permitidos con respecto a información de salud protegida (PHI) al contacto de privacidad o cumplimiento correspondiente de inmediato. Esto incluye cualquier pérdida o robo de información.
- Asegurarse de que la información se divulga únicamente a personas o entidades autorizadas.
- Usar la información sobre empleados, miembros y pacientes únicamente conforme a lo permitido por la ley, los reglamentos y la política.
- Comprobar la exactitud de la información.
- Enviar toda la información de salud protegida (PHI) de forma segura usando métodos aprobados por la empresa.

**A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Compartir información con alguien que no está autorizado a recibirla, tanto interna como externamente.
- Acceder a información que no es necesaria para realizar nuestro trabajo.
- No actuar con precaución al compartir información por correo electrónico, fax, correo postal u otros medios de distribución.
- No proteger la información que pueda dar lugar a una divulgación no permitida, incluidas aquellas inadvertidas que podrían surgir en conversaciones sociales o en relaciones comerciales con personas ajenas a la empresa.
- No proteger información que pueda ayudar a otros a cometer fraude, despilfarro, abuso o uso indebido de productos o servicios de la empresa, o invasión de la privacidad.

**P: ¿Estoy obligado a proteger la PHI de los exmiembros o los requisitos se limitan solo a los miembros actuales?**

**R:** *Sí, la PHI de los miembros actuales, anteriores y potenciales debe estar protegida.*

**P: Accidentalmente envié PHI al proveedor contratado incorrecto. ¿Estoy obligado a informar este incidente ya que fue enviado a un proveedor contratado?**

**R:** *Sí. Cualquier divulgación indebida de PHI debe informarse al Departamento de Cumplimiento o Privacidad.*

## INFORMACIÓN CONFIDENCIAL, DE PROPIEDAD EXCLUSIVA Y OTRA INFORMACIÓN NO PÚBLICA

Debemos respetar el carácter sensible de la información confidencial y privada de la empresa. La información confidencial, de propiedad exclusiva y no pública que se obtiene sobre nuestra empresa, clientes, pacientes y proveedores suele estar sujeta a acuerdos o políticas de no divulgación y a leyes y reglamentos específicos sobre privacidad. La divulgación o el uso personal de dicha información también puede infringir las leyes y reglamentos sobre secretos comerciales, valores y adquisición. Se nos prohíbe usar cualquier medio ilegal o engañoso para buscar u obtener información confidencial, secreto comercial u otra información no pública de la competencia o relacionada con productos y servicios de la competencia.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Se ceden a la empresa todos los derechos de propiedad intelectual que podamos desarrollar o crear durante nuestro trabajo.
- No podemos divulgar ni usar en ningún momento, ya sea durante el empleo o con posterioridad al mismo, ninguna información confidencial y de propiedad exclusiva obtenida durante el periodo de empleo, ya sea que haya sido generada por nosotros o no, excepto en la medida en que sea necesario para desempeñar nuestras funciones como empleados de la empresa.
- Debemos devolver inmediatamente todos los bienes de la empresa en caso de finalización del contrato, incluidos todos los manuales, cartas, notas, cuadernos, informes y cualquier otro material confidencial y de propiedad exclusiva.
- Las infracciones cometidas por un empleado o ex empleado pueden dar lugar a medidas disciplinarias o a acciones legales.
- Aunque GuideWell no cotiza en la bolsa, negocia con proveedores que pueden estar sujetos a las leyes sobre información privilegiada.



**P: Vi un artículo en la intranet de GuideWell que quisiera compartir con un familiar. ¿Está bien que lo comparta?**

**R:** *No. No se debe compartir a menos que la información haya sido específicamente designada como compartible.*

## INFORMACIÓN DEL EMPLEADO

La empresa reconoce la importancia de la privacidad y la confidencialidad con respecto a la información de los empleados. Esto incluye, entre otros datos, información demográfica, sueldo e información sobre el salario, información financiera/bancaria e información médica/de reclamaciones.

Por lo general, no se permite divulgar información del empleado a terceros fuera de la empresa a menos que:

- El empleado autorice la divulgación;
- Un tribunal ordene dicha divulgación; o
- La empresa tenga alguna otra obligación de divulgar la información.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Proteger la información del empleado de una exposición injustificada proporcionando solo la cantidad mínima de información necesaria para realizar la tarea prevista.
- El acceso o uso de cualquier información de los empleados solo está permitido de manera documentada y según la necesidad de conocerla, y solo debe usarse para respaldar la función comercial específica para la cual se otorgó el acceso.
- Seguir los procesos empresariales normales cuando se trate de asuntos relacionados con seguros personales y no solicitar la intervención de otras personas de la empresa para que le ayuden.
- Cuando se te pida que facilites referencias laborales, debes consultar con la persona el método de verificación aprobado por la empresa (por ejemplo, línea automatizada de verificación de empleo, sitio web dedicado a la verificación) o deberás ponerte en contacto con el Departamento de Recursos Humanos para obtener más información.

### **A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Usar la información del empleado como datos de prueba, con fines de capacitación o para proporcionar ejemplos o testimonios.
- Eludir los procedimientos operativos normales. Cualquier solicitud en este sentido debe comunicarse al Departamento de Recursos Humanos, de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

*No compartas nunca información del empleado con otros empleados a menos que exista un motivo comercial y esté dentro del alcance de sus funciones designadas.*



# USO DE BIENES DE LA EMPRESA

- Bienes de la empresa
- Internet, correo electrónico y redes sociales
- Inteligencia artificial (IA)

## BIENES DE LA EMPRESA

Somos responsables de garantizar que los bienes de la empresa se usen adecuadamente.

Los bienes de la empresa incluyen bienes tangibles e intangibles que van desde computadoras, equipos de oficina o médicos, Wi-Fi, mobiliario y suministros hasta propiedad intelectual, datos, estrategias e información financiera y de otro tipo sobre empresas y clientes. El robo, la apropiación indebida o la copia, el almacenamiento, la venta, la destrucción o la modificación sin autorización de bienes de la empresa constituyen una conducta impropia que puede dar lugar a medidas disciplinarias y/o legales.

*Algunos ejemplos de propiedad intelectual son, entre otros, la arquitectura de seguridad de la información, el código fuente de las aplicaciones, los programas y los prototipos.*

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- No usar los bienes de la empresa en beneficio propio.
- No transferir ningún bien de la empresa a otras personas o entidades, a menos que sea necesario en el desarrollo ordinario de las actividades y existan las garantías adecuadas (por ejemplo, contratos).
- No conceder créditos a ningún empleado (salvo para ayudar a sufragar los gastos de traslado autorizados o de ayuda de emergencia en caso de catástrofe).
- Utilizar los dispositivos, software y datos de la empresa únicamente para trabajar o para uso personal autorizado.
- No instalar ni utilizar software o aplicaciones a menos que estén aprobados por la empresa.
- Mantener los dispositivos de la empresa físicamente seguros, especialmente cuando viajes o trabajos de forma remota.
- Notificar las incidencias de pérdida, deterioro o robo de bienes al Departamento de Recursos Humanos, de Tecnología de la Información o de Seguridad.

## INTERNET, CORREO ELECTRÓNICO Y REDES SOCIALES

La empresa proporciona recursos informáticos, incluido Internet y correo electrónico, para fines comerciales. La empresa permite un uso personal profesional y limitado de los recursos de tecnología de la información, incluidas las redes sociales, para actividades ocasionales y breves que no interfieran con las responsabilidades laborales ni infrinjan la ley o cualquier política o procedimiento de la empresa.

El uso del correo electrónico y de Internet se controla para garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos e identificar y prevenir contenidos inapropiados o malintencionados. El uso de Internet y el contenido de archivos y correos electrónicos no son privados. Aunque se permite un uso personal limitado de Internet, no se podrá acceder a todos los sitios de Internet (por ejemplo, sitios que entren en conflicto con nuestras políticas de seguridad) y no se conceden excepciones para uso personal.

El monitoreo del correo electrónico puede dar lugar a la eliminación o puesta en cuarentena de cualquier contenido de correo electrónico y no se garantiza la entrega del correo electrónico. El uso se registra, conserva y controla. Utiliza la discreción y el buen juicio antes de usar bienes de la empresa para uso personal y debes asumir que cualquier contenido "personal" no es confidencial.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Debes tener cuidado con los correos electrónicos y mensajes. Si algo parece sospechoso, no hagas clic en ello; repórtalo.
- Debes cumplir con todas las leyes, reglamentos y políticas y procedimientos aplicables de la empresa al utilizar recursos de tecnología de la información, incluidos Internet y la red Wi-Fi de la empresa, cuando se utiliza el correo electrónico y al publicar contenido en las redes sociales.
- Los recursos informáticos, incluidos Internet y el correo electrónico, se proporcionan a discreción de la gerencia. Consultar con la gerencia si no está seguro de la política de un departamento determinado.
- Usar con buen criterio los recursos informáticos, incluidos el correo electrónico e Internet. Esto también incluye publicar o difundir contenido en canales de redes sociales (por ejemplo, Snapchat, Instagram, Facebook, LinkedIn, X, TikTok, YouTube). Para obtener más información, consulta las políticas aplicables en materia de redes sociales o correo electrónico, Internet e intranet.

*Recuerda que somos responsables de todas las actividades realizadas con nuestras credenciales de acceso y cuando usamos la red Wi-Fi de la empresa. Nunca compartas nuestro ID de usuario y contraseña con nadie.*

- La publicación de comentarios y/u opiniones personales en Internet, incluidos los canales de redes sociales, no debe implicar de ninguna manera que dichas opiniones representan las opiniones de la empresa.
- Transmitir la PHI u otra información sensible, restringida o confidencial de forma segura utilizando sistemas de cifrado aprobados (por ejemplo, correo electrónico seguro, transferencia segura de archivos).

## INTELIGENCIA ARTIFICIAL (IA)

A medida que integramos cada vez más tecnologías de IA en nuestros procesos de trabajo, nos comprometemos a hacerlo de manera responsable, transparente y ética, priorizando el bienestar de nuestros empleados, clientes y pacientes, al tiempo que garantizamos que estas tecnologías se utilicen de manera que promuevan la equidad, la responsabilidad y el respeto por los derechos individuales.

### A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:

- Utiliza únicamente tecnologías de inteligencia artificial aprobadas por la empresa para fines laborales.
- Asegúrate de que el uso de IA refleje los valores y principios éticos de nuestra empresa.
- Debes cumplir con todas las leyes, reglamentos, políticas y procedimientos de la empresa al utilizar tecnologías de IA, incluidas, entre otras, las políticas de protección de datos, privacidad y no discriminación.
- Debes ser transparente sobre el uso de tecnologías de IA, lo que incluye revelar cuándo se utilizan sistemas de IA y brindar explicaciones sobre las decisiones generadas por IA cuando sea apropiado.
- Debes conocer los riesgos asociados con el uso de tecnologías de IA y tomar medidas para minimizarlos.
- Utiliza tecnologías de IA para fundamentar la toma de decisiones, pero siempre ten en cuenta el juicio humano y el pensamiento crítico en el proceso final de toma de decisiones.

*Verifica siempre los resultados generados por las tecnologías de IA.*



### **P:** ¿Puedo utilizar tecnologías de IA que se encuentran en Internet para mejorar mi trabajo?

**R:** No. Solo se pueden utilizar para fines laborales las tecnologías de IA aprobadas por la empresa (por ejemplo, GuideWell Chat), incluidas aquellas aprobadas y proporcionadas por nuestros proveedores autorizados. El uso de tecnologías de IA no autorizadas puede suponer riesgos de seguridad, comprometer la integridad de los datos y crear problemas de cumplimiento.



# SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

□ Seguridad de la información

## SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información confidencial y de propiedad exclusiva de la empresa debe protegerse contra accesos no autorizados, usos inadecuados y robos o pérdidas. Protegemos nuestra tecnología e información a través de una combinación de políticas, normas, procedimientos y tecnología. La supervisión continua del acceso a los sistemas y el uso de la información se realiza de forma rutinaria para comprobar si son apropiados, si hay actividades no autorizadas, nuevas amenazas y oportunidades de mejora.

Los recursos de información se protegen según el nivel de clasificación definido en las políticas y en los procedimientos de la empresa. En caso de duda sobre el nivel de clasificación para un uso concreto de la información, nuestra política es proteger la información al nivel más alto de clasificación. El acceso de los empleados a la información protegida está limitado en función de su puesto de trabajo y de la clasificación de la información solicitada. Debemos facilitar el acceso y las credenciales de autenticación antes de acceder a la información protegida.

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Identificar correctamente la información de la organización, tal como se indica en las políticas empresariales, los requisitos y procedimientos legales y los acuerdos empresariales aplicables.
- Limitar la posibilidad de compartir y usar la información a quienes deban conocerla y limitar el acceso en función del trabajo desempeñado.
- Obtener las aprobaciones o autorizaciones adecuadas y/o asegurarse de que existen acuerdos contractuales vigentes antes de compartir información con cualquier persona ajena a la empresa.
- Almacenar información según su clasificación. Si el nivel de clasificación no está determinado o se desconoce, tratar la información como si debiera estar protegida al máximo nivel de restricción hasta que lo sepamos con certeza.
- No almacenar nunca información confidencial y de propiedad exclusiva en un dispositivo informático móvil personal.
- Bloquear la estación de trabajo cuando estés lejos de tu escritorio.
- Asegurar físicamente tu computadora portátil o dispositivo(s) móvil(es). Tener especial cuidado para proteger los dispositivos móviles al viajar. Nunca dejar dispositivos móviles en un automóvil sin llave.
- Respetar la privacidad y otras leyes y reglamentos al manejar información sensible, confidencial o restringida.
- Informar de incidentes sospechosos o conocidos que puedan afectar a la seguridad o privacidad de la información de la empresa o a los activos del sistema para que se pueda investigar el asunto.
- Informar inmediatamente a seguridad sobre equipos informáticos, dispositivos móviles o medios perdidos, robados o dañados.
- Guardar las credenciales de acceso de forma segura y no compartirlas nunca con otras personas.



# Tratos con programas gubernamentales e interacciones con el sector público

- Trabajar con clientes del gobierno
- Contribuciones políticas y acciones de cabildeo
- Actividades en el exterior

## TRABAJAR CON CLIENTES DEL GOBIERNO

Mantenemos relaciones comerciales con el gobierno estadounidense y diversas entidades y organismos gubernamentales federales, estatales y locales. Las leyes y reglamentos que regulan esas actividades son estrictos y, a menudo, complejos. Por lo tanto, debemos conocer y cumplir todas las leyes, reglamentos, normas y otros requisitos que regulan la ejecución de programas gubernamentales, contratos y transacciones asociadas.

Si no estás seguro de cuáles son los requisitos legales, reglamentarios o contractuales aplicables en una situación concreta, consulta al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales. La interacción con organismos gubernamentales y funcionarios públicos exige también un compromiso continuo con los más altos estándares de ética, atención a los detalles e importante diligencia debida para proteger la reputación de la empresa y su participación continua en los programas gubernamentales.

*Recuerda que la infracción de cualquier ley o reglamento puede dar lugar a medidas disciplinarias, que podrían incluir el despido.*

### **A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Hay que ser siempre preciso y veraz al interactuar con organismos y funcionarios públicos. Los documentos y otros registros proporcionados, así como las declaraciones orales o escritas realizadas al gobierno, deben ser siempre claros, completos y no engañosos.
- Cooperar plena y honestamente con las auditorías e investigaciones que realice el gobierno.
- Nunca dar/recibir pagos, ni nada de valor, a nadie ni de nadie a cambio de remisiones para servicios pagados en el marco de un programa de salud federal.
- Adoptar y seguir controles y procesos que garanticen la precisión de los datos y declaraciones transmitidas al gobierno o usadas en relación con contratos o programas gubernamentales.
- Garantizar el cumplimiento por parte de consultores, vendedores y proveedores de los requisitos gubernamentales, las políticas y procedimientos de la empresa y los términos del contrato.
- Garantizar que los cargos a los contratos públicos y el uso de los fondos asignados son exactos y están autorizados, lo que incluye garantizar que el tiempo de trabajo se registra con precisión y que se excluyen los gastos no autorizados.

- Informar inmediatamente al Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales de cualquier actividad que se considere ilegal, que pueda dar lugar a una reclamación falsa o que pueda dar lugar a un pago excesivo por parte del gobierno o a la retención de fondos adeudados al gobierno. Llevar a cabo la diligencia debida con posibles proveedores.
- Nunca aceptar obsequios de un organismo gubernamental o entidad pública ni ofrecer obsequios a los mismos. Esto incluye a los empleados del gobierno federal, estatal o local o de una entidad pública, incluido un comité escolar o un hospital público.
- No realizar nunca ningún tipo de pago, promesa de pago ni dar nada de valor a empleados o representantes de ningún gobierno, empresa u organismo público o internacional con el fin de obtener, conservar o dirigir negocios de forma ilícita. Bajo ninguna circunstancia están permitidos los sobornos, comisiones u otras consideraciones de valor.
- La infracción de las leyes y reglamentos relativos a los obsequios a empleados públicos puede acarrear graves consecuencias legales penales o civiles.

#### **A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Incumplir con los requisitos del contrato sin la debida aprobación por escrito de un funcionario oficial autorizado.
- Ofrecer, prometer o entregar un obsequio, dinero en efectivo o cualquier cosa de valor a un empleado o funcionario público.
- Solicitar o aceptar obsequios, dinero en efectivo o cualquier cosa de valor de un empleado o funcionario público.
- Entablar conversaciones laborales con un funcionario público que tenga responsabilidad en la toma de decisiones o en la adquisición de contratos con el gobierno. Dado que existen importantes restricciones en lo que respecta a las conversaciones laborales con empleados y funcionarios públicos actuales y retirados, se recomienda consultar con el Departamento de Cumplimiento y de Asuntos Legales antes de entablarlas.
- Aceptar o tratar de obtener información no pública de la selección de fuentes o la competencia sobre la adquisición pública o la oferta o propuesta de la competencia.
- Contratar o celebrar contratos con personas o entidades que estén excluidas de los programas federales de adquisición y no adquisición para la ejecución de cualquier contrato o programa gubernamental, incluidos el Programa de Empleados Federales, Medicare y Medicaid.



**P:** La empresa está pensando en cómo crear nuevos acuerdos que incentiven a los proveedores para una mejor gestión de los resultados de nuestros miembros y aumenten su base de pacientes. ¿Está bien que negocie como parte del acuerdo que nuestra empresa compense al grupo de proveedores por el aumento de afiliados de nuestra empresa?

**R:** No. Un acuerdo que ofrezca un pago a cambio de la remisión de pacientes puede estar prohibido. Consulta con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales para obtener información sobre cómo proceder con este acuerdo propuesto.

**P:** Queremos ampliar nuestro segmento de negocio gubernamental. Varios funcionarios del gobierno estarán en la ciudad y se han ofrecido a reunirse con nosotros para cenar. Para agradecerles su tiempo, pensamos que sería un detalle pagarles la cena. ¿Está bien?

**R:** No. No está permitido ofrecer nada de valor, incluidas comidas, a un empleado o funcionario público.

## CONTRIBUCIONES POLÍTICAS Y ACCIONES DE CABILDEO

Se nos anima a votar y a participar activamente en el proceso político. Al hacerlo, es importante saber que el proceso político está muy regulado y que hay leyes que restringen la participación política individual y de las empresas.

El Comité de Acción Política de GuideWell (GuideWell Political Action Committee, GPAC), nuestro comité de acción política no partidista, es una de las formas en que los empleados elegibles pueden participar voluntariamente en el proceso político. Las contribuciones políticas realizadas por el GPAC son financiadas en su totalidad por contribuciones voluntarias de los empleados con derecho a ello. La participación es completamente voluntaria a discreción de los empleados elegibles.

El cabildeo se describe como el contacto de una persona con un político o funcionario público en relación con la legislación, normas, reglamentos, programas y contratos. No se incluyen los contactos rutinarios realizados en el curso normal de las actividades gubernamentales, como la administración de un contrato público (incluida la presentación de una propuesta), la respuesta a una solicitud del gobierno (incluidas las solicitudes de comentarios sobre la elaboración de normas), la respuesta a un proceso legal o la presentación de informes requeridos.

**A continuación, algunos aspectos básicos que recordar:**

- Debes conocer las leyes, restricciones y requisitos relativos a las actividades y contribuciones políticas. Se exige la debida diligencia en el seguimiento de las contribuciones y acciones de cabildeo.
- No se permite el reembolso de contribuciones políticas personales, incluidas las contribuciones a comités de acción política.
- Cuando participamos en actividades políticas, podemos hacerlo a título personal y no como representantes de la empresa.
- No trabajar en campañas políticas durante el horario de trabajo.
- No usar los bienes de la empresa (por ejemplo, teléfonos, fotocopiadoras, correo electrónico, Internet) como parte de una campaña, incluida la recaudación de fondos.
- Busca orientación del Departamento de Relaciones Gubernamentales correspondiente antes de aceptar hacer algo que pueda interpretarse como una intervención de la empresa en alguna actividad política.

*Las leyes de divulgación de las acciones de cabildeo exigen la declaración de contactos con funcionarios públicos o políticos y gastos e incluyen actividades que van más allá de promover u oponerse a la legislación.*

**A continuación, algunas situaciones que siempre hay que evitar:**

- Solicitar contribuciones políticas en las instalaciones de la empresa. (Nuestro GPAC puede hacer solicitudes a los empleados eligibles en las instalaciones de la empresa durante el horario de trabajo).
- Distribución de material impreso en las instalaciones de la empresa o uso de activos de la empresa con fines políticos.



**P: Soy voluntario de un candidato político. ¿Está bien?**

**R:** *Sí. Está bien siempre y cuando tus actividades se realicen en tu tiempo libre, a tu propio costo y sin utilizar los bienes de la empresa.*

## ACTIVIDADES EN EL EXTERIOR

Para los empleados que participan en actividades y transacciones internacionales, existen normas adicionales que deben seguirse. Es de suma importancia que los empleados comprendan que pagar o prometer pagar o dar dinero en efectivo o cualquier cosa de valor a un funcionario extranjero para obtener o conservar negocios o recibir un trato favorable constituye una infracción penal de la legislación estadounidense. Esto se aplica a nuestros empleados y a nuestros socios comerciales que trabajan en el extranjero en nuestro nombre.

Ciertos programas, productos y cuentas no permiten la deslocalización de servicios o pueden requerir aprobación previa para que esto ocurra. La deslocalización o externalización hace referencia al uso por parte de nuestra empresa de un proveedor que nos presta todos o algunos de los servicios fuera de las fronteras de Estados Unidos. Debes conocer los requisitos de los programas, productos y cuentas para los que estás trabajando. En caso de tener conocimiento de actividades en el extranjero relacionadas con nuestro Grupo Estatal, Programa Federal de Empleados, Medicare o Medicaid, debes ponerte en contacto inmediatamente con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales.



**P: Recientemente descubrí que un proveedor que utilizamos está externalizando/deslocalizando servicios de traducción. ¿Está bien esto ya que los servicios de traducción representan solo un pequeño volumen de trabajo que el proveedor realiza en nuestro nombre?**

**R:** *No. La deslocalización de servicios puede no estar permitida o puede requerir aprobación previa para que ocurra. Consulta inmediatamente con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales si tienes conocimiento de actividades de deslocalización.*



# REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

- Requisitos legales y reglamentarios

## REQUISITOS LEGALES Y REGLAMENTARIOS

Estamos sujetos a muchas leyes y reglamentos federales, estatales y, en algunos casos, incluso locales que se aplican a nuestra actividad. Aunque no son exhaustivas y no todas se mencionan en el Código de Conducta, las siguientes son algunas de las leyes con las que debemos familiarizarnos. Al igual que con cualquier ley o reglamento, si tienes dudas sobre si una ley o reglamento en particular se aplica a nuestra empresa o te preocupa que no estemos cumpliendo plenamente una ley o reglamento, debes consultar con el Departamento de Cumplimiento o de Asuntos Legales.

### NUESTRO ENTORNO

#### Ley contra la Discriminación por Motivos de Edad en el Empleo

La Ley contra la Discriminación por Motivos de Edad en el Empleo (Age Discrimination in Employment Act) prohíbe la discriminación por motivos de edad en contratación, promoción, despido u otros privilegios laborales de cualquier solicitante y empleado de 40 años o más.

#### Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990

La Ley de Estadounidenses con Discapacidades prohíbe la discriminación por motivos de discapacidad en el empleo, actividades públicas, espacios públicos, transporte y comunicaciones.

#### Ley de Derechos Civiles de 1964 (Título VII)

El Título VII de la Ley de Derechos Civiles prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, religión, sexo o nacionalidad. El Título VII también prohíbe la discriminación contra una persona por su asociación con otra persona de una raza, color, religión, sexo o nacionalidad en particular.

#### Ley de Normas Laborales Justas de 1938

La Ley de Normas Laborales Justas de 1938 impone un salario mínimo básico y el pago de horas extras a la mayoría de las empresas privadas y públicas. También prohíbe el empleo de trabajadores menores de 16 años en la mayoría de los trabajos y el empleo de trabajadores menores de 18 años en aquellas ocupaciones consideradas peligrosas.

### **Orden ejecutiva 13627- Refuerzo de la Protección contra la Trata de Personas en los Contratos Federales**

La Orden Ejecutiva exige a los contratistas federales que adopten y apliquen una política de tolerancia cero con respecto a la trata de personas, que incluya prohibiciones de participar en formas graves de trata de personas, contratación de actos sexuales con fines comerciales o uso de trabajo forzado en la ejecución del contrato.

## **RELACIONES CON EL MERCADO DE SEGUROS MÉDICOS Y LOS SOCIOS COMERCIALES**

### **Leyes antimonopolio**

Las leyes antimonopolio federales y estatales prohíben las prácticas empresariales que privan injustamente a los consumidores de los beneficios de la competencia. Sin competencia, los consumidores pueden pagar precios más altos por los bienes y servicios.

### **Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud de 1996 (HIPAA)**

HIPAA es una ley federal que reformó principalmente el mercado de los seguros de salud grupal. HIPAA crea un mayor acceso a los seguros de salud, fomenta la normalización y la eficiencia en el sector de la salud, protege la privacidad de la información médica y establece normas para la seguridad de la información de salud electrónica.

## **TRATOS CON PROGRAMAS GUBERNAMENTALES E INTERACCIONES CON EL SECTOR PÚBLICO**

### **Ley Antisoborno**

La Ley Antisoborno (Anti-Kickback Statute) prohíbe solicitar, recibir, ofrecer o pagar a sabiendas y voluntariamente una remuneración, incluida cualquier comisión, soborno, descuento o cualquier cosa de valor, por referencias de servicios que se pagan, total o parcialmente, en virtud de un programa de salud federal o se proporciona a cualquier contratista o subcontratista federal con el fin de obtener o recompensar indebidamente un trato favorable en relación con un contrato o subcontrato federal.

### **Sobornos y gratificaciones**

La legislación federal considera ilegal ofrecer o prometer directa o indirectamente cualquier cosa de valor a un funcionario público con la intención de influir en un acto oficial (soborno) u ofrecer o prometer cualquier cosa de valor a un funcionario público “por o para” un acto oficial (gratificación ilegal). No se requiere ninguna intención corrupta para que se considere una gratificación ilegal y la ley prohíbe las gratificaciones por actos oficiales pasados y futuros.

### **Partes excluidas**

Como regla general, los contratistas federales y los participantes en programas de salud federales tienen prohibido celebrar contratos y efectuar pagos a partes suspendidas o inhabilitadas de programas de adquisición y no adquisición y a partes excluidas de la participación en programas de salud federales. Esto incluye artículos o servicios suministrados, solicitados o indicados por una persona o entidad excluida.

### **Leyes federales y estatales sobre reclamaciones falsas**

Las leyes federales y estatales sobre reclamaciones falsas prohíben presentar a sabiendas una reclamación falsa o hacer que otra persona presente una reclamación falsa pagadera con cargo a un programa federal o estatal. Esto incluye la presentación a sabiendas de información incorrecta en el marco de un programa federal. Además, el hecho de no devolver un pago excesivo de fondos públicos también puede constituir una reclamación falsa.

### **Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero**

La Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero (Foreign Corrupt Practices Act) prohíbe a determinadas clases de personas y entidades pagar u ofrecer, directa o indirectamente, sobornos, comisiones u otros pagos directos o cualquier otra cosa de valor a cualquier persona, incluidos funcionarios, empleados o representantes de cualquier gobierno, empresa u organismo público o internacional, o a cualquier otro tercero, con el fin de obtener, conservar o dirigir negocios de forma ilícita.

### **Ley Stark (Ley de Autorreferencia Médica)**

La Ley Stark, también conocida como Ley de Autorreferencia Médica, prohíbe a un médico remitir determinados servicios médicos a una entidad en la que el médico (o un miembro de su familia) tenga un interés de propiedad o inversión o con la que tenga un acuerdo de compensación.

## OTRO

### Ley de Cuidado de Salud Asequible

La Ley de Cuidado de Salud A Bajo Precio (Affordable Care Act) incluye varias reformas que han modificado el sistema de salud estadounidense, como la creación de intercambios de seguros médicos, la eliminación de las exclusiones por enfermedades preexistentes y los límites máximos de por vida, el requisito de que los planes incluyan determinados beneficios esenciales para la salud y la disponibilidad de subsidios para compartir costos y créditos fiscales para las primas, entre otras muchas disposiciones (ciertas reformas no se aplican en Puerto Rico).

#### La Sección 1557 de la Ley de Cuidados de Salud A Precio Bajo

La Sección 1557 prohíbe la discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, sexo, edad o discapacidad en determinadas actividades y programas de salud.

### Ley de Protección al Consumidor Telefónico (Telephone Consumer Protection Act, TCPA)

La TCPA es una ley federal que restringe el uso de un sistema de marcación telefónica automática para determinados tipos de actividades de telemarketing. La TCPA puso en marcha la lista nacional No llamar en 2003.

## RECURSOS

Nadie espera que tengamos la respuesta a todas las preguntas relacionadas con el cumplimiento o la ética, pero sí que sepamos cuándo pedir ayuda y dónde acudir en busca de ayuda. A continuación, figuran varios recursos disponibles para ayudarnos:

FLORIDA BLUE	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede                      Línea de ayuda: (800) 477-3736 ext. 56300                      Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.compass.ethicspoint.com">www.compass.ethicspoint.com</a>                      Correo electrónico: <a href="mailto:compass@guidewell.com">compass@guidewell.com</a>                      Código QR:</p>  <p></p> <p>Director de Integridad, Cumplimiento y Riesgos: (904) 905-5068                      Director de Ética Empresarial: (904) 905-4264                      Recursos Humanos (Relaciones con el empleado): (904) 905-4995                      Asuntos Legales: (904) 905-6768</p>
Privacidad	Línea de ayuda de privacidad: (888) 574-2583

FLORIDA BLUE	
Seguridad	<p>Situaciones que no son emergencia: (904) 905-2009</p> <p>Presentar una denuncia en línea: <a href="https://floridablue.omnigo.one/CESIReportExec/OLR/OLRMain.aspx?IsAuth=1&amp;groupid=103">https://floridablue.omnigo.one/CESIReportExec/OLR/OLRMain.aspx?IsAuth=1&amp;groupid=103</a></p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:security@guidewell.com">security@guidewell.com</a></p> <p>Código QR:</p>  <p></p>
Unidad de Investigación Especial	<p>Teléfono: (800) 678-8355</p> <p>Fax: (904) 905-5925</p> <p>Correo electrónico: <a href="mailto:specinvestunit@floridablue.com">specinvestunit@floridablue.com</a></p> <p>Completa un informe de fraude y abuso en: <a href="http://floridablue.com">floridablue.com</a> o en Intranet en: <a href="http://cag.bcbsfl.com/sites/beic/SIU/default.aspx">http://cag.bcbsfl.com/sites/beic/SIU/default.aspx</a></p> <p>Correo postal: Florida Blue, Special Investigation Unit (Unidad de Investigación Especial)</p> <p>P.O. Box 44193</p> <p>Jacksonville, FL 32231-4193</p>
Políticas de la empresa	<a href="http://cpol.bcbsfl.com/Pages/Home.aspx">http://cpol.bcbsfl.com/Pages/Home.aspx</a>
Políticas de Recursos Humanos	<a href="http://hr.bcbsfl.com/Pages/HRPolicyView.aspx">http://hr.bcbsfl.com/Pages/HRPolicyView.aspx</a>

<b>TRIPLE-S MANAGEMENT CORPORATION</b>	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	Jefe inmediato, si procede Línea de ayuda: (866) 384-4277 Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.ethicspoint.com">www.ethicspoint.com</a>
Comité de Auditoría y Riesgos	Correo postal: Attention - Audit and Risk Committee P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Oficina de auditoría interna	Teléfono: (787) 277-6076 Correo postal: Attention - Internal Audit Office P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Oficina de Asuntos Legales	Teléfono: (787) 749-4949 ext. 8321948 Correo postal: Attention - Legal Affairs Office P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Triple-S Propiedad and Triple-S Insurance Agency	Teléfono: (787) 749-4600 ext. 8321869 Correo electrónico de la Oficina de Cumplimiento: <a href="mailto:cumplimientotsp@ssspr.com">cumplimientotsp@ssspr.com</a> Correo electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales: <a href="mailto:siutsp@ssspr.com">siutsp@ssspr.com</a> Correo postal: Attention - Compliance Office P.O. Box 70313 San Juan, PR 00936-8313
Triple-S Salud and Triple-S Advantage	Teléfono: (787) 749-4949 ext.8322438 Correo electrónico de Cumplimiento y Privacidad: <a href="mailto:TSACompliance@ssspr.com">TSACompliance@ssspr.com</a> Correo Electrónico de la Unidad de Investigaciones Especiales: <a href="mailto:fraude@ssspr.com">fraude@ssspr.com</a> Correo postal: Attention - Compliance Department P.O. Box 363628 San Juan, PR 00936-3628
Triple-S Salus Oficina de Calidad y Cumplimiento	Correo electrónico: <a href="mailto:saluscompliance@saluspr.com">saluscompliance@saluspr.com</a> Correo postal: Attention - Quality and Compliance Office PMB 509 P.O. Box 7891 Guaynabo, PR 00970-7891
Triple-S Vida	Teléfono: (787) 777-8432 ext. 8351730 Correo electrónico de la Oficina de Cumplimiento y Unidad de Investigaciones Especiales: <a href="mailto:cumplimiento@sssvida.com">cumplimiento@sssvida.com</a> Correo postal: Attention - Compliance Office P.O. Box 363786 San Juan, PR 00936-3786
Políticas de Recursos Humanos de Triple S - que se encuentran en el portal para empleados (intranet)	
Políticas de Triple S Salud y Triple S Advantage - que se encuentran en Compliance 360	

<b>WEBTPA/COMMUNITAS</b>	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede                      Línea de Cumplimiento de WebTPA: (800) 371-2919                      Línea de Cumplimiento de Communitas: (800) 371-2919                      Presentar una denuncia en línea: <a href="http://www.webtpa.com/compliance-and-ethics">www.webtpa.com/compliance-and-ethics</a>                      Director de Cumplimiento: (469) 417-1894                      Gerente Senior de Recursos Humanos: (469) 417-1663</p>

<b>FLORIDA HEALTH CARE PLANS (FHCP)</b>	
Informar de un asunto de cumplimiento o ética	<p>Jefe inmediato, si procede                      Línea de ayuda: (386) 615-4080, o ext. 4080 internamente                      Presentar una denuncia en línea: <a href="mailto:compliance@fhcp.com">compliance@fhcp.com</a>                      Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 676-7105                      Recursos Humanos de FHCP (Relaciones con el empleado): (386) 676-7153</p>
Privacidad	<p>Línea de ayuda de privacidad: (386) 615-4080 o                      Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 615-4088                      Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 676-7105</p>
Unidad de Investigación de Fraudes	<p>Teléfono:                      Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 676-7105                      Funcionario de Cumplimiento y Privacidad de FHCP: (386) 615-4088                      Correo electrónico: <a href="mailto:compliance@fhcp.com">compliance@fhcp.com</a>                      Correo postal: Departamento de Cumplimiento de FHCP                      Unidad de Investigación de Fraudes                      2450 Mason Ave.                      Daytona Beach, FL 32114</p>
Políticas de la empresa	Las políticas de la empresa de FHCP se encuentran en PolicyTech
Políticas de Recursos Humanos	Las políticas y el manual del empleado de Recursos Humanos de FHCP se encuentran en PolicyTech

# GUIDEWELL

GuideWell Mutual Holding Corporation