



	Elaboró	Revisó y Aprobó
Cargo	Jefe Oficina de Planeación	Consejo Directivo
Fecha	Diciembre 2021	Diciembre 2021



GOBIERNO CORPORATIVO

CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUEN GOBIERNO

Código: GC-OT-02-DP

Fecha: diciembre 2021

Versión: 05

Página 1 de 57

CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUEN GOBIERNO

GOBIERNO CORPORATIVO



TABLA DE CONTENIDO

Presentación	4
Introducción	5
Glosario de Términos	8
CAPÍTULO I. Generalidades de la organización y Plataforma Estratégica.....	13
Artículo 1. Historia de la Organización	13
Artículo 2. Localización	14
Artículo 3. Estructura Organizacional	14
Artículo 4. Plataforma Estratégica de la EPS	15
Artículo 5. Principios del Código de Conducta y de Buen Gobierno	17
Artículo 6. Mecanismos para la difusión y socialización de los Códigos.....	18
CAPÍTULO II. Código de Conducta.....	20
Artículo 7. Definición	20
Artículo 8. Alcance	20
Artículo 9. Construcción participativa	20
Artículo 10. Aplicación.....	20
Artículo 11. POLÍTICAS POR OBSERVAR para la gestión ética	21
Artículo 12. Principios de Responsabilidad Social Empresarial	28
Artículo 13. PROCESOS E INSTANCIAS QUE PERMITEN EL CONTROL DE LA GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL.....	28
Artículo 14. Difusión y socialización permanente del Código de Conducta.....	30
Artículo 15. Administración del Código de Conducta.....	31
Artículo 16. Actualización del Código de Conducta	31
Artículo 17. Normas de autorregulación	31
Artículo 18. Solución de conflictos.....	31
CAPÍTULO III. Código de Buen Gobierno	32
Artículo 19. Presentación	32
Artículo 20. Objetivo.....	32
Artículo 21. Políticas que orientan la inclusión en el diseño organizacional del Código de Buen Gobierno	33



Artículo 22. Políticas que orientan la gestión con los clientes externos DE ACUERDO CON los intereses del sector salud.....	35
Artículo 23. Modelo de Gobierno Corporativo	38
Artículo 24. Sistema de evaluación y control a directivos	39
Artículo 25. Políticas generales del sistema de gestión de riesgos.....	45
Artículo 26. Políticas Generales para la gestión del riesgo LAFT	47
Artículo 27. Sistema de evaluación de la gestión a través de indicadores.....	55
Artículo 28. Vigencia, divulgación y reforma de los Códigos de Conducta y de Buen Gobierno Organizacional	56
Artículo 29. Divulgación del código de buen gobierno	56
Artículo 30. Actualización del código de buen gobierno	56
CONTROL DE CAMBIOS	57
CONTROL DE REGISTROS	57



PRESENTACIÓN

El Código de Conducta y de Buen Gobierno son normas autoimpuestas que más allá del acatamiento de las de carácter jurídico, se establecen por los directos responsables del servicio como mecanismos regulatorios de alcance ético y que sirven para orientar el desarrollo de cada organización, su relacionamiento con los demás actores del sistema y, en particular, con los usuarios del servicio de la salud, mediante la definición de los valores, los principios y el marco normativo ético que debe determinar el comportamiento de la organización y sus miembros, su forma de organización y operación y las relaciones de gobierno aplicables.

CAJACOPI EPS, cuya función principal es el aseguramiento del riesgo en salud, debe adelantar todas sus actividades y actuaciones en un entorno de alta competitividad, eficacia, eficiencia y transparencia, que garantice la sostenibilidad financiera y calidad en la prestación del servicio.

La aplicación del presente código busca promover la confianza de los afiliados, los usuarios y la ciudadanía, en general, estableciendo instrumentos de gobernabilidad que garanticen el respeto a las personas, así como la calidad de la gestión la imparcialidad y oportunidad en sus decisiones.

Para sacar adelante cualquier actividad, se requiere del trabajo mancomunado, persistente de todo el equipo que se encuentra involucrado, sin importar la posición que cada uno desempeñe, por lo que estas herramientas de trabajo deben ser reglas de conducta, de obligatorio cumplimiento a fin de establecer los cimientos de una empresa ejemplar y prospera.

Los lineamientos de estos códigos han sido tomados de las instrucciones y concepto de la Superintendencia de Salud, en concordancia con las circulares externas 007 del 30 de junio de 2017 y 004 del 29 de junio de 2018.



INTRODUCCIÓN

El código de buen gobierno constituye una herramienta fundamental para el óptimo desarrollo de la garantía y calidad derivada del buen servicio que distingue a CAJACOPI EPS. El mismo fue elaborado mediante la participación y seguimiento de la dirección administrativa, dirección de salud, jefes de oficina y subdirecciones nacionales, con observancia a las sugerencias y necesidades del servicio y garantizando los derechos del grupo ciudadano conformado por los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud. Sumado lo anterior a la evaluación y corrección de quejas y reclamos elevadas por nuestros usuarios, se ha generado un resultado positivo en los estándares y metas en los distintos niveles de la organización, produciendo un compromiso social de obligatorio cumplimiento, producto de la integridad en la gestión y la transparencia en destinación de los recursos del Sistema.

Como toda norma autoimpuesta al interior del Sistema de Seguridad Social en Salud, el código de conducta y de buen gobierno de CAJACOPI se caracteriza por:

- Ser propios de la organización, adaptados a la medida y según las necesidades de la entidad, por lo que en su implementación se han considerado las particularidades de tamaño, orientación misional y condiciones estructurales, sin perjuicio de haber tenido por referencia común la normativa jurídica aplicable y el contexto del servicio público de salud.
- La autonomía de las disposiciones incluidas en ellos, lo que hace que las mismas hayan sido aprobadas por la organización de forma específica para CAJACOPI EPS, no obstante que partieron de postulados o hipótesis de trabajo similares.
- Haber sido contruidos en forma deliberativa, en cuanto a que la autorregulación se expresa como mandato autoimpuesto por los actores que tienen a su cargo el servicio de salud; ello implica que en la adopción del Código de Conducta se emplearon mecanismos que permitieron la deliberación, la consulta y la participación a los integrantes de la organización y de sus partes interesadas, de suerte que se abrieron espacios de análisis, debate y definición compartida de objetivos y propósitos. En la



generación del Código de Buen Gobierno la deliberación sobre su contenido se reservó al equipo de dirección de la organización. Por otra parte, el Código de Conducta (Ética), al no ser una normativa cerrada, que se pueda adoptar por unos pocos e impuesta a los demás, pues perdería su carácter vinculante en cuanto a logro autoconstruido y auto aceptado, se construyó con base en una amplia participación.

- Ser normas para la acción, en cuanto a que la adopción e implementación del sistema de gestión ética que ellos representan implica que se asimilen cotidianamente en la gestión del servicio a cargo de la organización y sus integrantes, así como que sus preceptivas tocan los aspectos materiales que generan conflictos, sin limitarse a ser descripciones de valores, sino que en realidad sirven para evidenciar y establecer pautas de resolución de las diferencias y desencuentros diarios, entre los trabajadores, entre las organizaciones y los niveles de dirección, y entre las organizaciones y los usuarios/afiliados al sistema.
- Ser pautas de comportamiento de alcance ético, autodefinidas y auto aceptadas, cuyo fin se concreta en asegurar la mejor y más eficiente prestación del servicio de salud, teniendo por referente el fin del Sistema General de Seguridad Social en Salud y los derroteros trazados por la Ley 1122 de 2007.
- Ser herramientas para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad al interior de la institución, por lo que sus contenidos y aplicación están acordes con la estructuración y adecuación del sistema de gestión de la calidad organizacional, de los esquemas de fortalecimiento del talento humano y de atención al usuario/afiliado del sistema de salud.

En este orden de ideas, el código de conducta y de buen gobierno que aquí se presentan han sido producto de un exhaustivo y detenido examen del régimen jurídico y los problemas prácticos más significativos que plantea el Sistema, con la finalidad de asegurar el riesgo en salud. Se constituyen en marcos éticos de regulación con los que cuenta CAJACOPI EPS para sus integrantes que definen los parámetros de su actuación, más allá de los contenidos de orden legal, respetándolos, como compromisos de gestión y mejora en el servicio. En ellos



puede encontrar el lector interesado una herramienta extraordinariamente útil y de largo alcance tanto para los juristas teóricos como para los entes de control del Estado.

Es menester anotar que este documento fue elaborado con observancia al marco jurídico en la materia, tal como lo preceptúan los literales d y h del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007, las circulares instructivas de la Superintendencia Nacional de Salud No. 007 del 30 junio del 2017 y 004 del 29 de junio de 2018.



GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Código de conducta. También denominado “Código de Ética”, es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo trabajador de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones. En tal sentido, es el documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad.

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

Ética pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos, como la salud y la seguridad social, para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Gestionar. Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

Gobernabilidad. Conjunto de condiciones que hacen factible el ejercicio real del poder que formalmente se ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad del cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juegan en el reconocimiento de: a) su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos b) El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del



interés general sobre el particular c) La comunicación para hacer visible la forma como se administra y los resultados obtenidos.

Gobierno corporativo. Manera en que la entidad es dirigida, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante los grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Grupos de Interés. Todas aquellas personas que, por su vinculación con la entidad, tienen interés en esta, a saber: el público en general, miembros del Consejo Directivo, trabajadores, proveedores de bienes y servicios, afiliados, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, autoridades de regulación, inspección, vigilancia y control, y otros actores identificados como grupos de interés por la entidad, si los llegase a tener.

Hallazgo material. Un hecho económico es material cuando, debido a su naturaleza o cuantía, su conocimiento o desconocimiento, teniendo en cuenta las circunstancias de su entorno, puede alterar significativamente las decisiones económicas de los usuarios de la información. Al preparar estados financieros, la materialidad se debe determinar en relación con el activo total, el pasivo total, el pasivo corriente, el capital de trabajo, el patrimonio o los resultados del ejercicio, según corresponda.

Independiente. Se entiende por independiente, aquella persona que en ningún caso sea:

- Trabajadores o directivo de la Caja de Compensación o la EPS, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- Miembros del Consejo Directivo que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de esta.



- Socio o trabajadores de asociaciones o sociedades que presten servicios de asesoría o consultoría a la EPS o a la Caja de Compensación, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales.
- Trabajadores o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes de la EPS o la Caja de Compensación. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más de veinte por ciento (20%) del total de donativos recibidos por la respectiva institución.
- Administrador de una entidad en cuya Junta Directiva participe el Representante Legal (Principal o Suplente) de la EPS.
- Persona natural que reciba directamente de la EPS alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro del Consejo Directivo, del Comité de Contraloría Interna o de cualquier otro Comité creado por el Consejo Directivo.

Políticas. Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión pública, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios éticos. Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor público o el Grupo de Trabajo se adscriben.

Rendición de Cuentas. La rendición de cuentas es una herramienta de control social que implica el suministro de información de la gestión y sus resultados a la comunidad. Este proceso tiene como finalidad la búsqueda de la transparencia y la retroalimentación desde la perspectiva ciudadana para, a partir de allí, lograr la adopción de medidas tendientes al mejoramiento y materializar el principio constitucional en virtud el cual Colombia es un Estado participativo y la consagración de la transparencia como uno de los principios del Sistema



General de Seguridad Social que exige que las relaciones entre actores sean públicas, claras y visibles.

Riesgos. Posibilidad que ocurra un evento que pueda afectar negativamente el cumplimiento de la operación de una Entidad y que atenten contra los objetivos del SGSSS.

Riesgo inherente: Cualquier nivel de riesgo propio de la actividad, cuya evaluación se efectúa sin considerar el efecto de los mecanismos de mitigación y de control.

Riesgo institucional. Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Riesgo neto global: Resultado de la combinación de cada uno de los riesgos residuales de la entidad, teniendo en cuenta la importancia relativa que a cada categoría de riesgo le haya asignado la Entidad.

Riesgo residual: Es el nivel de riesgo que resulta luego de la aplicación de las medidas de control o mitigación existentes a los riesgos inherentes.

Sistema de Control Interno (SCI). Conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el Consejo Directivo u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás trabajadores de una entidad aseguradora del sistema de salud colombiano, para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: (i) La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones, (ii) La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera, (iii) El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la entidad, (iv) El salvaguardar los recursos de la entidad, y, (v) El seguimiento y verificación de lo relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad. El Sistema de Control Interno se fundamenta principalmente en las definiciones, principios y metodologías del COSO (*Committee of Sponsoring*



Organizations of the Treadway Commission), en particular de COSO I, COSO II y COSO III, los cuales son complementarios.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.



CAPÍTULO I. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN Y PLATAFORMA ESTRATÉGICA

ARTÍCULO 1. HISTORIA DE LA ORGANIZACIÓN

La Caja de Compensación Familiar Cajacopi del Atlántico, es una entidad sin ánimo de lucro, de interés social, con sede en la ciudad de Barranquilla, fundada el 18 de octubre de 1957 por medio de la resolución 2895 otorgada por el entonces Ministerio de Justicia, como una iniciativa de la Asociación Colombiana de Pequeños Industriales (ACOPI). Desde entonces administra el subsidio familiar de 692 empresas y sus 38.091 personas afiliadas y beneficiarias.

La experiencia adquirida en el manejo de programas sociales en el Departamento del Atlántico, le permitieron lograr un gran impacto en el mejoramiento de las condiciones y la calidad de vida de sus afiliados al punto de constituirse como la quinta Caja de Compensación del país de acuerdo con sus indicadores de gestión en estas áreas.

Por iniciativa de su Director General, Dr. Eduardo Galofre Manotas, a finales del año 2002 se concibió la idea de incursionar en la Administración del Régimen Subsidiado de Salud, razón por la cual se llevó a cabo una evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y del impacto del Decreto 1804 de 1999 en la organización y depuración de los aseguradores de los recursos del régimen subsidiado (ARS), así como el nuevo escenario que le brindaba el Acuerdo 244 del 2003 a las Cajas de Compensación Familiar. Como resultado, se acordó contratar el estudio de factibilidad para determinar las posibilidades y viabilidades de éxito del proyecto Programa Régimen Subsidiado, aprobado por la Junta Directiva el 7 de abril de 2003. Mediante resolución No 485 de 2003, se autorizó a CAJACOPI EPS para operar y administrar recursos del régimen subsidiado, el 7 de abril de ese mismo año, fecha que coincidió con el cumpleaños de la ciudad de Barranquilla, sede nacional de la empresa. Lo anterior significó ser la Única Caja de Compensación Familiar del departamento del Atlántico autorizada para administrar recursos del régimen subsidiado en el territorio nacional.



En consecuencia, se iniciaron operaciones en varios departamentos de la Región Caribe, con apertura de oficinas en las ciudades de Riohacha, Santa Marta, Valledupar, Cartagena, Sincelejo y, por supuesto, Barranquilla.

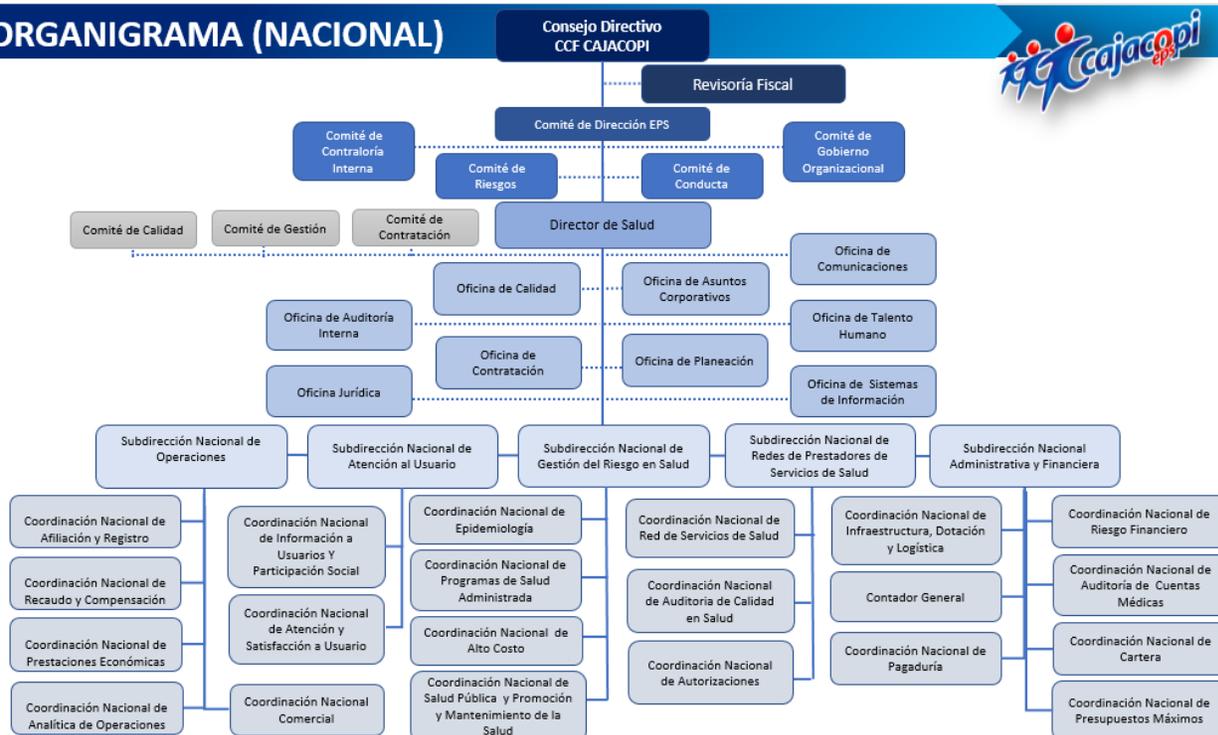
Tras un intenso proceso de mercadeo y posicionamiento de la imagen corporativa, se logró un crecimiento vertiginoso y reflejado en el hecho de que para el segundo trimestre del 2004 ya se contaba con una población afiliada de 119.403 personas, distribuidas en 9 departamentos y 52 municipios, incluidos Puerto Nariño (Amazonas) y Solano (Caquetá).

ARTÍCULO 2. LOCALIZACIÓN

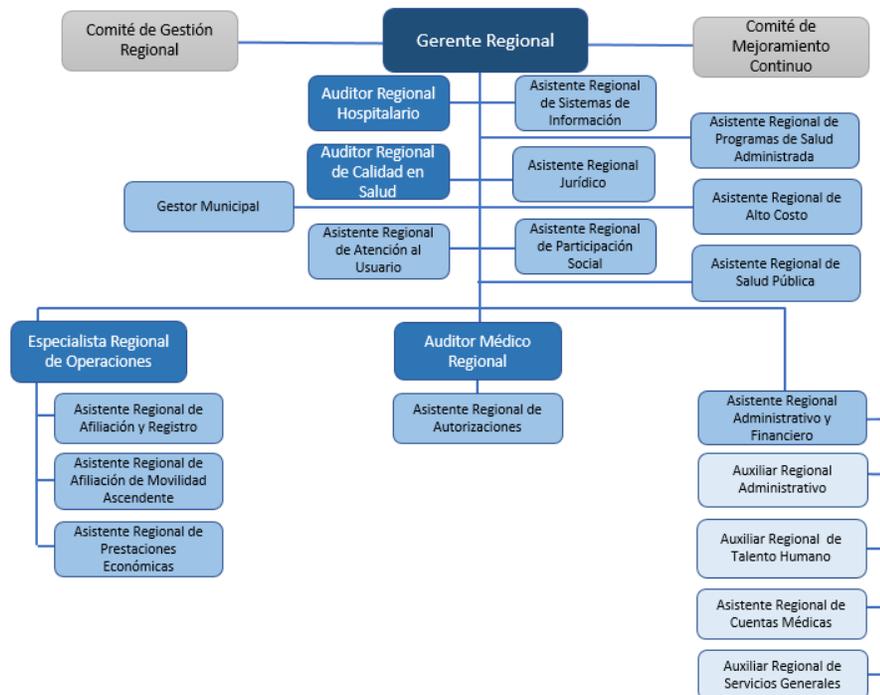
CAJACOPI EPS es una empresa colombiana con domicilio principal en la ciudad de Barranquilla (Atlántico), que cuenta con nueve (9) regionales distribuidas en los departamentos de Atlántico, Bolívar, Cesar, La Guajira, Magdalena, Sucre, Córdoba, Boyacá y Meta.

ARTÍCULO 3. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA (NACIONAL)



ORGANIGRAMA (REGIONAL)



ARTÍCULO 4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EPS

1. **Misión.** Contribuir en la generación de bienestar social de nuestros afiliados, con un modelo de aseguramiento basado en la gestión de riesgo en salud, con criterios de calidad, sentido humano, enfoque preventivo e incluyente, generando confianza y eficiencia.
2. **Visión.** Seremos en el 2025 un referente en el aseguramiento en salud, con mejora continua de los procesos y tecnología, para contribuir en la calidad del servicio de nuestros afiliados.
3. **Objetivos corporativos.**
 - a. Identificar las características, necesidades y factores de riesgo de la población afiliada, en la búsqueda de la generación de estrategias eficaces y eficientes que permitan mejorar constantemente las condiciones, estilos de vida y la salud de los afiliados.
 - b. Mantener la implementación del sistema obligatorio de garantía de la calidad acorde a las necesidades de la organización y del entorno en que esta se



desarrolla, permitiendo de esta forma el mejoramiento continuo y optimización en los procesos alcanzando un aumento escalonado de la productividad empresarial.

- c. Optimizar los procesos financieros y contables que garanticen la prestación de un servicio de salud de alta calidad y la sostenibilidad de la empresa en tiempo estableciendo un punto de equilibrio entre las necesidades de inversión, costos, gastos y rentabilidad empresarial.
- d. Asegurar el desarrollo integral del talento humano creando una cultura de calidad, así como la asignación adecuada de los recursos físicos, técnicos y tecnológicos necesarios para un adecuado funcionamiento de la organización.

4. Principios.

- a. **Calidad.** La Calidad en CAJACOPI EPS es una manera de vivir, una norma de conducta, un comportamiento, es el reto diario y permanente, por eso valoramos la cultura de mejoramiento continuo con compromiso y responsabilidad de todos los miembros de la organización.
- b. **Desarrollo humano.** CAJACOPI EPS vive comprometida en el desarrollo y bienestar de sus trabajadores en ofrecer un ambiente laboral retador hacia el logro de los objetivos personales y de la Empresa, por lo que espera de su personal responsabilidad, pertenencia y lealtad, compromiso con sus metas y motivación en el logro de los resultados.
- c. **Búsqueda permanente de la eficacia.** Queremos optimizar la gestión de nuestros recursos, a fin de trasladar el máximo beneficio posible de nuestra actividad a nuestros afiliados.

5. Valores corporativos.

- a. **Responsabilidad.** Tenemos la Capacidad de velar por la protección de todos los recursos asignados para la excelente prestación de los servicios de salud,



cumpliendo eficiente y oportunamente con todas las tareas y compromisos adquiridos con nuestros usuarios o clientes.

- b. **Respeto.** En Nuestra empresa convivimos con nuestras diferencias, aceptando la naturaleza y las habilidades de todas las personas involucradas con la Organización, reconociendo en cada uno de nuestros afiliados, clientes, trabajadores y proveedores la importancia y la contribución que hacen para el crecimiento de nuestra empresa y del país.
- c. **Tolerancia.** Capacidad de aceptar las diferencias con los demás sin que ello afecte nuestro desempeño laboral.
- d. **Honestidad.** Conducta de transparencia y objetividad donde el criterio de justicia y equidad se aplican profesionalmente en todas nuestras actuaciones.
- e. **Disciplina.** Entendida como la capacidad para practicar el orden y la constancia en el trabajo y en nuestra vida cotidiana, asociada a la capacidad para desarrollarnos de acuerdo con nuestros principios, deberes, objetivos y necesidades con un buen comportamiento social.
- f. **Lealtad.** Es el Compromiso consciente que todos los trabajadores de CAJACOPI EPS tenemos con los objetivos y los intereses de la Organización para lograr su crecimiento y su contribución a la seguridad social en salud de nuestro país.

ARTÍCULO 5. PRINCIPIOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y DE BUEN GOBIERNO

Con el fin de lograr y preservar la confianza en la entidad por parte de los actores del SGSSS, en especial de la ciudadanía, el gobierno organizacional se rige bajo los principios generales previstos en la legislación vigente y en los siguientes:

1. **Autorregulación.** Las decisiones sobre la gestión de la organización se toman en el nivel correspondiente según el caso, ajustándose a procedimientos y criterios preestablecidos, que reducen o minimizan la discrecionalidad y la arbitrariedad, en concordancia con lo previsto en el Código de Conducta y de Buen Gobierno y las instrucciones que para el efecto determine la Superintendencia Nacional de Salud.



2. **Coordinación.** Capacidad de la organización para articular sus actuaciones con otros actores del SGSSS en cumplimiento de sus funciones.
3. **Equidad.** CAJACOPI EPS proporcionará igualdad de trato a las personas y a las entidades, que se encuentren en igualdad de condiciones.
4. **Orientación al usuario.** Las actuaciones de la organización tendrán como objetivo principal, velar por el derecho fundamental a la salud de los usuarios que se materializa a través de la prestación accesible, oportuna, pertinente, segura, aceptable, integral y continua de los servicios de salud.
5. **Transparencia.** Garantía que ofrece CAJACOPI EPS a todas las partes interesadas, de actuar de manera pública, clara y visible.

ARTÍCULO 6. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DE LOS CÓDIGOS

Para la difusión y sociabilización del código se tomó la decisión de conformar grupos de trabajo donde se discutirán los temas y analizar en conjunto los principios y valores, que harían parte de este código de igual forma se definieron los mecanismos de difusión.

1. De manera participativa con todos los trabajadores de la institución se definieron los principios éticos, a través de capacitación y conformación de grupos de trabajos.
2. Se abrieron espacios de debate, análisis y definición compartida de los objetivos.
3. Se planearon y se realizaron jornadas de sensibilización y construcción participativa del código de conducta y de buen gobierno.
4. Se establecieron procedimientos para dar solución a los conflictos y hacer seguimiento a las normas impuestas.
5. Se definieron estándares de seguimiento y medición.
6. Se realizaron talleres de socialización con los trabajadores en cuanto a la implementación, propósito y alcance de las normas adoptadas y de sus actualizaciones.
7. Establecimiento de indicadores de sensibilización y cumplimiento del código de ética y el impacto frente al clima organizacional.



8. Periódicamente se hará seguimiento por parte del comité de conducta, a la conceptualización y sensibilización de los principios de ética, por parte de todos los trabajadores, a través de evaluaciones de conocimiento y del análisis de inconformidades tanto del cliente interno como del cliente externo.
9. Se utilizarán como medio de difusión la página web o las reuniones que se realizan con el personal.



CAPÍTULO II. CÓDIGO DE CONDUCTA

ARTÍCULO 7. DEFINICIÓN

De conformidad con la definición establecida en la Circular No. 007 de 2017, el Código de Conducta, también denominado Código de Ética, es el documento que resume las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la organización. Está conformado por los principios, valores y directrices que, en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo colaborador de CAJACOPI EPS debe observar en el ejercicio de sus funciones.

ARTÍCULO 8. ALCANCE.

Toda la información que de manera directa o indirecta se propone en y compone el Código de Conducta de CAJACOPI EPS, tales como los principios y valores corporativos, son aplicables a la totalidad de la organización y de cumplimiento obligatorio para todos los trabajadores, en cualesquiera de los niveles jerárquicos, independientemente de los servicios, labores o funciones que se desarrollen al interior de la organización.

ARTÍCULO 9. CONSTRUCCIÓN PARTICIPATIVA

Para la elaboración del presente Código de Conducta se llevó a cabo un exhaustivo y detenido examen del régimen jurídico y los problemas prácticos más significativos que plantea el Sistema, con la finalidad de asegurar el riesgo en salud.

La Organización también escuchó la voz del usuario en cuanto a los atributos de calidad de los servicios que recibe y de manera especial sus opiniones, reclamos y sugerencias sobre los comportamientos éticos de las personas encargadas de la prestación de los servicios, para todo lo cual se contó con el sistema de medición de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU).

ARTÍCULO 10. APLICACIÓN

La aplicación de este Código de Conducta es responsabilidad de todos los trabajadores y especialmente de la Dirección de Salud, Jefes de Oficina, Subdirectores Nacionales, Gerentes



de Regional y Coordinadores Nacionales, quienes deberán velar por su cumplimiento y correcta aplicación de todo el personal, sin excepción. Por lo tanto, cualquier trabajador que tenga información o conocimiento sobre la violación de alguna de las disposiciones del presente Código de Conducta, tendrá la facultad y el derecho de comunicarlo.

Principios Éticos

1. En nuestros trabajadores prevalece el respeto a los Derechos Humanos y a la integridad personal.
2. Nuestra responsabilidad es servir y garantizar el trato digno a todas las personas, priorizando aquellos que se forman parte de grupos poblacionales vulnerables y a los que se encuentran en situación de discapacidad.
3. Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
4. En nuestra organización, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
5. Preservamos los recursos naturales y priorizamos el cuidado del planeta.
6. Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos.
7. Respetamos y cumplimos los principios, valores y reglas establecidas en la normatividad colombiana sobre el tratamiento de datos personales, especialmente en lo reglado por la Ley 1581 de 2012 y demás normas concordantes y reglamentarias.

ARTÍCULO 11. POLÍTICAS POR OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA

1. **De interacción con los grupos de interés.** CAJACOPI EPS reconoce como grupos de interés a la ciudadanía, contratistas, proveedores, gremios económicos, organismos sociales, organismos de inspección, vigilancia y control, organizaciones públicas y privadas.
 - a. **Política de fidelización en la información.** CAJACOPI EPS se compromete a elaborar y emitir la información requerida por los grupos de interés reconocidos por la entidad, de manera fidedigna y oportuna.



- b. **Política frente al Control Externo de la Entidad.** El Director de Salud y su equipo directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz para que pueda desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomiendan en sus respectivos informes.

2. Entre los trabajadores de la institución.

- a. **Política de Gestión.** CAJACOPI EPS asume la planeación como herramienta primordial para el logro de la misión y visión organizacional a través de la implementación del plan de desarrollo institucional, planes operativos anuales y planes de mejoramiento, estableciendo así de forma precisa y clara las estrategias, acciones, recursos y metas que permitan el control y seguimiento del desempeño de los procesos a través de los indicadores y estándares de medición definidos que impulsen a la organización hacia un crecimiento sostenido.
- b. **Política de Servicios de Salud.** CAJACOPI EPS asume la responsabilidad de asegurar el riesgo en salud de su población afiliada a través del modelo de atención en salud basado en los perfiles identificados y orientado hacia el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, creando así estilos de vida saludables que mejoren progresivamente la calidad de vida de los afiliados, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas, soportados en la calidad humano-científica de nuestro personal y prestadores de servicios de salud identificados con la plataforma estratégica y metas de la organización garantizando las características de la calidad definidas por el SGSSS.
- c. **Política Administrativa.** CAJACOPI EPS propenderá por la asignación y uso eficaz y eficiente de los recursos necesarios para el buen desempeño de los procesos, soportados en la selección y evaluación de proveedores identificados con nuestras metas, la adquisición e implementación de tecnología que dinamice



los procesos, acorde con los cambios en el entorno y el desarrollo integral del talento humano, velando por su seguridad y adecuando una infraestructura propia del sistema del régimen subsidiado.

- d. **Política Financiera.** CAJACOPI EPS mantendrá su solidez y equilibrio financiero a través del estricto control del presupuesto sobre los recursos monetarios, así como la generación de estrategias efectivas de recaudos, contando con un sistema contable con información, veraz, ágil y oportuna, apoyados en un efectivo proceso que vele por la justa retribución a red contratada, por los servicios de salud prestados y a los proveedores de la organización.

3. Entre la institución y respeto a los usuarios

- a. **Política de Calidad.** Somos una entidad comprometida con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados mediante la mejora continua de los servicios prestados establecidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS), el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la implementación de acciones eficaces, eficientes y oportunas que garantice la salud, la seguridad y bienestar de los afiliados satisfaciendo sus necesidades y expectativas, apoyados en un talento humano idóneo y con gran sentido de pertenencia, sensibilidad social y calidad humana- científica apoyados en proveedores y prestadores de servicios identificados con nuestras metas que conlleven a un excelente desempeño de la organización.

- b. **Política de atención al usuario.** Cada trabajador de la EPS debe mostrar confianza y equidad en la prestación de cualquier servicio actuando con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad, y verdad en todas sus actividades.

4. **En relación con el manejo de la información.** CAJACOPI EPS se compromete a adoptar mecanismos para que la comunicación revelada llegue a los grupos de referencia y a los grupos de interés de manera oportuna, clara, integra y veraz, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Entidad,



para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la Entidad.

El compromiso con la comunicación está caracterizado por la veracidad de las fuentes, la posibilidad de la controversia sustentada por los grupos de interés y su presentación orientada para el conocimiento general.

Con excepción del Director de Salud y su Equipo Directivo, los trabajadores y Contratistas de CAJACOPI EPS tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario, o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

- a. **Compromiso con la Comunicación Organizacional.** La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los trabajadores de la entidad. Para el efecto, la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes. Mantendrá actualizada la página Web de la entidad, como mecanismo de comunicación con sus usuarios, y en general, con toda la ciudadanía.
- b. **Compromiso de confidencialidad.** CAJACOPI EPS se compromete a vigilar que los trabajadores que manejan información privilegiada que es reserva de la entidad no sean publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con nuestro régimen disciplinario. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la entidad para sus propios intereses.
- c. **Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información.** CAJACOPI EPS se compromete a establecer una política de comunicación informativa



adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que el acceso a la información sea eficaz.

5. **Política del uso de bienes.** Los trabajadores de CAJACOPI EPS se comprometen al buen uso de los bienes físicos y tecnológicos de la institución.
6. **Políticas de relación con los órganos de control externo.** Los órganos de control de CAJACOPI EPS son: la Superintendencia Nacional de salud, Contraloría General de la Republica y la Procuraduría General de la Nación. Además, la entidad está sujeta al control de la ciudadanía.
7. **Políticas de relación con la sociedad, el Estado, la competencia y el medio ambiente**

- a. **Política de compromiso con los fines del Estado.** CAJACOPI como persona jurídica de derecho privado sin ánimo de lucro que cumple funciones de seguridad social adoptara mecanismos de responsabilidad social que le permitan responder a las exigencias que la ley, los estatutos y la sociedad en general le han encomendado.

Como EPS tiene como fin principal dirigir, administrar, controlar, vigilar y garantizar los servicios de seguridad social, y la afiliación y recaudo de los recursos conforme lo determina la ley.

Para cumplir con tal cometido CAJACOPI EPS, se compromete a administrar la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionar



eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los entes y responder efectivamente a las necesidades de la población, para ello llevara a cabo las siguientes prácticas:

- i. El establecimiento de las políticas necesarios para cumplir los fines misionales.
 - ii. El aseguramiento para que las políticas trazadas se cumplan.
 - iii. El cumplimiento de las disposiciones constitucionales y legales.
- b. **Política anticorrupción.** CAJACOPI EPS está en contra de toda práctica corrupta y soborno, por lo cual adoptara, entre otras las siguientes medidas para impedir, prevenir y cambiar estos fenómenos en su interior:
- i. Contemplará principios éticos que sean preferiblemente el resultado de una construcción colectiva al interior de la entidad.
 - ii. Dará publicidad a la promulgación de normas éticas y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlos en el giro ordinario de sus actividades.
 - iii. Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
 - iv. Denunciará las conductas irregulares.
 - v. Capacitará al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.
- c. **Política antipiratería.** De conformidad con las políticas que desarrollará la EPS a través del comité de ética y buen gobierno, la institución velará por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y a establecer una política de antipiratería en la EPS.
- d. **Política frente a las demás EPS.** CAJACOPI EPS garantizará que actuará siempre de buena fe y en cooperación frente a las demás EPS, evitando



cualquier tipo de conducta que pueda implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.

- e. **Política de responsabilidad con la comunidad.** CAJACOPI EPS conoce sus responsabilidades frente a la sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella. En este sentido CAJACOPI EPS sin poner en riesgo los recursos que maneja, invertirá y desarrollará programas de mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades y promoverá la participación de las personas vinculadas con la EPS.
- f. **Política de compromiso con la gestión.** El Director de Salud y su equipo directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia, y responsabilidad, actuando con objetividad, transparencia, y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del estado, formulando las políticas o acciones estratégicas, y siendo responsable por su ejecución.

Para ello se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

- g. **Política de responsabilidad con el medio ambiente.** CAJACOPI EPS se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer políticas internas que comprendan mecanismos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos no renovables.



ARTÍCULO 12. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. CAJACOPI EPS como entidad de derecho privado sin ánimo de lucro, adoptará mecanismos de responsabilidad social que le permitan responder a las exigencias que la ley, los estatutos y la sociedad en general le han encomendado.
2. Cumplimiento estricto de lo dispuesto por la ley y el código de buen gobierno de la institución.
3. Los trabajadores tienen la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley.
4. Se debe velar por los bienes de la institución, de los clientes y de la comunidad.
5. El trabajador debe mostrar confianza y equidad en la prestación de los servicios.
6. Las relaciones de la institución con usuarios, proveedores, el Estado y la comunidad se caracterizan por ser de total transparencia, confianza y beneficio mutuo.

ARTÍCULO 13. PROCESOS E INSTANCIAS QUE PERMITEN EL CONTROL DE LA GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL

1. **Conformación del comité de conducta para el control de la implementación y cumplimiento del código de conducta.** El comité de conducta está conformado por tres (3) miembros de la Alta Gerencia. Si el tema de discusión implica directamente al Director de la EPS o al Auditor Interno, un número impar, igual o mayor a tres (3), de miembros del Consejo Directivo acciona como Comité de Conducta. Sus funciones incluyen:
 - a. Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de cada entidad.
 - b. Apoyar al Consejo Directivo en sus funciones de resolución de conflictos de interés.
 - c. Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la entidad.
 - d. Crear y apoyar las actividades para la actualización del Código de Conducta y de Buen Gobierno, en lo relacionado con temas de Conducta, cuando así se necesite.



- e. Elaborar los lineamientos de las políticas antisoborno y anticorrupción para la entidad y garantizar su divulgación de manera constante, completa y precisa.
- Además, el Comité de Conducta implementa el Programa Empresarial de Cumplimiento Anticorrupción, de acuerdo con las directrices dadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República de Colombia o la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC). Sin perjuicio de los procesos de riesgo identificados por el Comité de Conducta, este define políticas claras para prevenir o controlar los siguientes comportamientos:
- a. Soborno a trabajadores de la EPS.
 - b. Soborno comercial y otras actividades corruptas adoptadas para el beneficio económico de la organización o de una persona natural.
 - c. Cualquier alteración de registros contables para realizar un fraude, soborno u otros actos indebidos.
 - d. Uso de terceras partes, esto es, agentes externos, consultores y otros intermediarios en posibles esquemas de soborno.
 - e. Riesgo de corrupción respecto de posibles socios de negocio: uniones temporales de negocio, consorcios, subsidiarias, fusiones y adquisiciones.
 - f. Pagos monetarios y/o en especie para agilizar procesos y trámites (pagos de facilitación).
 - g. Donaciones filantrópicas y contribuciones caritativas que tengan por finalidad realizar fraudes al sistema (como descapitalizarse o evitar embargos, entre otros actos).
 - h. Otras áreas de alto riesgo, como contribuciones políticas ilegales, conflictos de interés, compromisos de compensación, el uso de recursos de la seguridad social en salud para otros fines diferentes a ella, y todos los acuerdos o convenios, así como las prácticas y decisiones concertadas que, directa o indirectamente, tengan por objeto impedir, restringir o falsear el juego de la libre escogencia dentro del sistema general de la seguridad social en salud.



El Comité de Conducta se reunirá cada tres (3) meses de manera ordinaria y extraordinaria cuando las circunstancias lo ameriten. Lo considerado en tales reuniones se registrará en actas. Se conformarán equipos de trabajo participativo para el seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta y para la implementación de actividades de mejoramiento. Los miembros del comité cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones y respetarán las normas de conflictos de intereses respectivos. Se aplicará un esquema de validación del clima ético al interior de la organización y los resultados se emplearán como insumo para la toma de decisiones.

Se llevará a cabo el suministro de información a la Superintendencia de Salud sobre los resultados del sistema de gestión ética con periodicidad de cada dos años.

Se pondrá el código de conducta a disposición para su consulta del público, en particular para los integrantes de la entidad y sus usuarios, de manera permanente.

2. **Indicadores de gestión.** CAJACOPI EPS desarrollará los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y desempeño:

- a. Porcentajes de reuniones de comité de ética realizado. Se medirá tomando como numerador el total de actas de comité de ética y como denominador el número de reuniones de comité programas.
- b. Porcentaje de cumplimiento ante los requerimientos de los entes de control: número de requerimientos respondidos oportunamente contra el número total de requerimientos solicitados.
- c. Índice de satisfacción del cliente externo con respecto a la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la entidad.

ARTÍCULO 14. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

El Código de Conducta podrá ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y estará permanentemente a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivos y trabajadores, por cualquiera de los medios de difusión con que cuenta la organización.



Para los nuevos trabajadores en el proceso de inducción se les informará que el Código de Conducta se encuentra publicado en la página web.

ARTÍCULO 15. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La administración de este documento estará a cargo del Comité de Conducta bajo el liderazgo de la Dirección de Salud.

ARTÍCULO 16. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

La revisión y actualización del Código de Conducta se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la corporación o normativos así lo ameriten.

ARTÍCULO 17. NORMAS DE AUTORREGULACIÓN

El actuar de cada uno de los trabajadores de CAJACOPI EPS, se ciñe al cumplimiento de los Estatutos de la Caja de Compensación Familiar Cajacopi, aprobados por la Asamblea General de Afiliados y por la Superintendencia del Subsidio Familiar, el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Conducta.

ARTÍCULO 18. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

La solución de los conflictos que se presenten en relación con el incumplimiento de las políticas establecidas en el Código de Conducta, es responsabilidad de todos y cada uno los miembros del Comité, el cual evaluará inicialmente el carácter del conflicto, garantizando al trabajador la posibilidad de presentar descargos a las imputaciones realizadas, para adoptar o no las medidas o sanciones establecidas en el contrato de trabajo y/o Reglamento Interno de Trabajo, de conformidad con el procedimiento previsto para tal fin.



CAPÍTULO III. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTÍCULO 19. PRESENTACIÓN

El gobierno corporativo se define como el conjunto de normas, prácticas, principios éticos y elementos de cultura empresarial, cuyo compendio constituye el objetivo del presente Código de Buen Gobierno, permitiendo relaciones armónicas, ecuánimes y transparentes entre los diferentes públicos que están interesados en la experiencia y accionar de CAJACOPI EPS como lo son el Estado, los afiliados, los trabajadores, los usuarios de los servicios prestados por la EPS, los proveedores de bienes y servicios (incluidos los servicios de salud) y la comunidad en general. Se trata de un instrumento ágil que permite el cumplimiento del objeto social de la organización, desarrollado a través de su marco estratégico, dentro de la más estricta sujeción a los principios universales y valores institucionales y a la propuesta ética que la caracteriza.

ARTÍCULO 20. OBJETIVO

El objetivo del Código de Buen Gobierno es generar confianza en todas aquellas partes interesadas de CAJACOPI EPS, en razón de que el desarrollo de sus objetivos sociales está regido por los principios de transparencia, claridad y autonomía, lo que garantiza su existencia, manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado hacia los grupos de interés, así como a su alta vocación por la responsabilidad social al cumplimiento de sus objetivos sociales con eficiencia y responsabilidad empresarial. También pretende fijar las políticas, normas, sistemas y principios éticos y mejores prácticas en materia de un buen gobierno.

El Código de Buen Gobierno podrá ser objeto de inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud y estará a disposición de los afiliados, proveedores, autoridades competentes, directivo y trabajadores a través de los medios de difusión con que cuenta la organización.



ARTÍCULO 21. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

CAJACOPI EPS tiene la responsabilidad de aplicar el presente Código de Buen Gobierno y para tal efecto se estableció que a través de los Comités de Conducta y de Gobierno Organizacional se formarán grupos internos de trabajo para su implementación, evaluación y control.

1. **Asignación de funciones.** La dirección de salud tiene la responsabilidad de la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento. Para el cumplimiento de las políticas de buen gobierno, se compromete a direccionar a la EPS bajo los preceptos de integridad y transparencia, así maximizar eficientemente los recursos, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los comités y responder efectivamente a las necesidades de la EPS para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas:
 - a. Establecer las políticas necesarias para cumplir con los procesos misionales.
 - b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
 - c. Cumplir las disposiciones legales y constitucionales.
 - d. Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
2. **Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano.** CAJACOPI EPS se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus trabajadores, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la entidad propenderá por la vinculación a la administración de las personas más capaces e idóneas, bien sea como trabajadores o como contratista. Se compromete, además, a orientar sus capacidades hacia el cumplimiento efectivo de los procesos misionales, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de



la confidencialidad de la información que la requiera y al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño.

3. **Interacción con los agentes de control interno y externo.** Los órganos de control de la institución están compuestos por los diferentes comités (comité de contraloría interna, comité de riesgos, comité de gobierno organizacional, comité de ética), los cuales se reúnen trimestralmente con el Director de Salud para evaluar de forma concertada el cumplimiento de los objetivos estratégicos planeados.

Los órganos de control de CAJACOPI EPS son la Superintendencia Nacional de Salud, la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación. Además, la entidad está sujeta al control de la ciudadanía.

4. **Delegación de funciones.** Cuando la dirección delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió en la asamblea de socios, de modo que debe precisar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.
5. **Potencial recurso humano asignado.** La Dirección de Salud tiene como política que el personal al que se delega sus funciones debe cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional evidente y experiencia para el cargo que se le asigne.
6. **Disponibilidad del recurso humano para el cumplimiento del código.** La Oficina de Talento Humano tiene la función de organizar, liderar, dirigir y capacitar el talento humano a cargo de los procesos misionales y de apoyo, con miras a brindar una mejor atención a nuestros afiliados, bajo el estricto apego a la normatividad vigente. La Oficina de Talento Humano, mantiene los registros de personal completo y actualizado de: evaluación del desempeño, licencias médicas, ausentismo laboral, actualizaciones contractuales, ascensos o modificaciones de la calidad jurídica de las contrataciones, asignaciones de turno, dotación, contratos a honorarios,



capacitaciones, grados académicos o especializaciones obtenidas por el personal, calificaciones de competencia, y otras que sean necesarias para un adecuado sistema de información y control del recurso humano. Además, mantiene actualizado la base de datos del personal que ha sido remplazado.

ARTÍCULO 22. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN CON LOS CLIENTES EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS INTERESES DEL SECTOR SALUD

1. Sistema de Gestión

- a. **Política de Gestión.** CAJACOPI EPS asume la planeación como herramienta primordial para el logro de la misión y visión organizacional a través de la implementación del plan de desarrollo institucional, planes operativos anuales y planes de mejoramiento, estableciendo así de forma precisa y clara las estrategias, acciones, recursos y metas que permitan el control y seguimiento del desempeño de los procesos a través de los indicadores y estándares de medición definidos que impulsen a la organización hacia un crecimiento sostenido.
- b. **Política de Servicios de Salud.** CAJACOPI EPS asume la responsabilidad de asegurar el riesgo en salud transferido de su población afiliada a través del modelo integral de atención en salud basado en la caracterización poblacional y orientado hacia el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, con el objetivo de generar estilos de vida saludable que mejoren progresivamente la calidad de vida de los afiliados, satisfaciendo sus necesidades y superando sus expectativas. Dicho modelo se soporta en la calidad humano-científica del nuestro personal y prestadores de servicios de salud identificados con la plataforma estratégica y metas de la organización garantizando las características de la calidad definidas por el SGSSS.
- c. **Política Administrativa.** CAJACOPI EPS propenderá por la asignación y uso eficaz y eficiente de los recursos necesarios para el buen desempeño de los procesos, soportados en la selección y evaluación de proveedores



identificados con nuestras metas, la adquisición e implementación de tecnología de punta que dinamice los procesos, acorde con los cambios en el entorno y el desarrollo integral del talento humano, velando por su seguridad y adecuando una infraestructura propia del sistema del régimen subsidiado.

- d. **Política Financiera.** CAJACOPI EPS mantendrá su solidez y equilibrio financiero a través del estricto control del presupuesto sobre los recursos monetarios, así como la generación de estrategias efectivas de recaudos, contando con un sistema contable centralizado con información, veraz, ágil y oportuna, apoyados en un efectivo proceso de auditoría de cuentas que vele por la justa retribución a red contratada por los servicios de salud prestados y a los proveedores de la organización.
2. **Administración del talento humano.** CAJACOPI EPS con la finalidad de optimizar sus procesos cuenta con un sistema de reclutamiento, selección, inducción, orientación y evaluación de desempeño. Se tiene un programa de capacitación permanente con el propósito de que todo el recurso humano cumpla con las competencias de cada cargo. Además, vela por la prevención de los riesgos y por la adecuada administración de los sistemas de información para la gestión del talento humano.
3. **Proceso de información y comunicación.** La política de información y comunicación tiene el propósito de establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable bajo políticas efectivas de manejo circulación de la información, para lo cual se adoptaran los mecanismos de información pertinentes. En cuanto al derecho de petición, la institución se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por los grupos de interés, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.



La Dirección de Salud se compromete a poner especial interés en la aplicación y mantener actualizada la página Web de la EPS con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Entidad, respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página web.

4. **Calidad de la atención.** CAJACOPI EPS se compromete con el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados mediante la mejora continua de los servicios prestados establecidos en el Plan de Beneficios en Salud (PBS), el cumplimiento de nuestras obligaciones legales y la implementación de acciones eficaces, eficientes y oportunas que garantice la salud, la seguridad y bienestar de los afiliados satisfaciendo sus necesidades y expectativas, apoyados en un talento humano idóneo y con gran sentido de pertenencia, sensibilidad social y calidad humana-científica apoyados en proveedores y prestadores de servicios identificados con nuestras metas que conlleven a un excelente desempeño de la organización.

5. **Responsabilidad social.**

a. **Compromiso con la Comunidad.** CAJACOPI EPS se compromete a fortalecer el proceso de Atención al Usuario a nivel central y regional con el objeto de atender los requerimientos de los usuarios de manera eficiente, oportuna y con calidad. Lo anterior buscando incrementar los niveles de



satisfacción de los Usuarios, centralizando y unificando la información lo cual debe ser concordante con las políticas de comunicación e información.

- b. **Información y Comunicación con la Comunidad.** Los informes de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, boletines, folletos o circulares y página web.
 - c. **Compromiso con la Rendición de Cuentas.** CAJACOPI EPS se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la administración, de acuerdo con lo dispuesto en la ley.
 - d. **Atención de Quejas y Reclamos.** En el Grupo de Atención al Usuario, la comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; este grupo contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren.
6. **Medio ambiente.** CAJACOPI EPS se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes. La institución comprende que el medio ambiente en un conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influye en la vida del hombre y en las generaciones venideras.

ARTÍCULO 23. MODELO DE GOBIERNO CORPORATIVO

Abordar el Gobierno Corporativo desde una óptica prospectiva, además de requerir innovación en la gestión, demanda una inmersión en el futuro de la organización y el sector salud, para



mitigar la incertidumbre y anticipar eventos y rupturas, con el fin de elaborar iniciativas estratégicas para aprovechar las oportunidades y lidiar con las amenazas.

El abordaje de innovación permite la articulación de la estructura de Gobierno Corporativo, de la cual hacen parte los grupos de interés (*stakeholders*) y un horizonte de planeación estratégica, que permite identificar las situaciones cambiantes en el entorno y las necesidades de adaptación del medio interno a través de iniciativas estratégicas, que permitan gobernar las capacidades institucionales para el logro de los objetivos bajo un enfoque prospectivo y de riesgo. Lo anterior exige, además, incluir en el modelo elementos relacionales entre los diferentes componentes que faciliten la comunicación y flujo de insumos y productos mediante acuerdos claros entre los distintos niveles de servicio.

Resulta fundamental incluir como referente para la construcción de este modelo que el fin último de CAJACOPI EPS es la gestión del aseguramiento en salud, a partir del cual se identifican elementos de planeación estratégica y de diseño del portafolio de servicios basados en diagnósticos de las necesidades que requieran los afiliados y sus familias, los prestadores de servicios de salud y la comunidad en general; de tal forma, que se dé respuesta a las necesidades y expectativas de la población afiliada.

Finalmente, se identifican los afiliados y sus familias como las principales partes interesadas sobre los cuales es necesario orientar la prestación de servicios, basados en una caracterización poblacional integral que permita su inclusión en el modelo de gobierno corporativo a través de mecanismos de participación y modelos de relacionamiento diversos.

ARTÍCULO 24. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS

CAJACOPI EPS establece los parámetros frente a los conflictos de interés, bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, con el firme propósito de priorizar los intereses generales sobre los particulares.

1. **Conflicto de intereses.** Todos los trabajadores de CAJACOPI EPS deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Entidad y



evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la dependencia de control de la Entidad, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

a. **Prácticas que deben evitarse.** CAJACOPI EPS rechaza, condena y prohíbe que el Director de Salud y demás miembros del equipo directivo del primero, miembros de los comités especiales, trabajadores y todos aquellos vinculados con la organización incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- i. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, debido al trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- ii. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- iii. Realizar proselitismo político aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- iv. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- v. Cualquier tipo de tráfico de influencias para privilegiar trámites.

En este mismo sentido de prevención de conflictos de interés, el representante legal deberá informar al consejo directivo aquellos casos en que él o un administrado, miembro de las comisiones especiales, Revisor Fiscal tenga



parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad; primero de afinidad o único civil, con las personas que se relacionan a continuación:

- i. Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la entidad.
 - ii. Los contratistas personas naturales y los asociados o asociados de personas jurídicas con quienes la entidad o sus entidades vinculadas celebren cualquier tipo de contrato o convenio dentro del marco de la operación del SGSSS.
 - iii. Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la entidad o entidades vinculadas, conforme a su objeto social lo permita.
- b. **Deberes de los trabajadores de CAJACOPI EPS con los conflictos internos.** Sin perjuicio del establecimiento de otros deberes consagrados en la ley, los deberes de los trabajadores, cuyo incumplimiento constituirá falta grave, son los siguientes:
- i. Revelar a tiempo y por escrito a CAJACOPI EPS cualquier posible conflicto de interés que tenga, o las situaciones de competidores con la entidad en que puedan estar incurso directa o indirectamente.
 - ii. Todo trabajador deberá contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la entidad.
 - iii. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
 - iv. Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y que se le garantice sus derechos.
 - v. Revelar a tiempo cuando incurra en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.



- c. **Prohibiciones para los trabajadores de CAJACOPI EPS sobre conflicto de intereses.** Sin perjuicio de las prohibiciones legales, el personal de CAJACOPI EPS se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:
- i. Utilizar indebidamente la información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la entidad.
 - ii. Participar directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la EPS o en actos respecto de los cuales exista conflictos de intereses, salvo autorización del Consejo Directivo.
 - iii. Realizar actividades que atenten con los intereses de la administración.
 - iv. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que, conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el código de ética, lesionen los intereses de la administración.
 - v. Utilizar su posición en la entidad o el nombre de esta para obtener para sí o para un tercero tratamiento especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
 - vi. Entregar dadas a cualquier otro trabajador a cambio de cualquier tipo de beneficios.
 - vii. Utilizar los activos, servicios, y en general los recursos de CAJACOPI EPS para actividades distintas de las relacionadas, que sean de interés para dichas personas salvo que medie autorización por escrita del Consejo Directivo.
 - viii. Gestionar o celebrar negocios con la entidad para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.



- ix. Aceptar para sí, o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores o clientes, o de personas o entidades con las que la entidad sostenga relaciones comerciales o de servicio.
 - x. Participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incurso en algún conflicto de intereses.
- d. **Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés.** Los grupos de referencia y los grupos de interés revelaran los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados y se abstendrán de votar favorable o desfavorablemente sobre dichos asuntos. De presentarse la eventualidad de que alguna persona perteneciente a los grupos de referencia o a los grupos de interés se encuentren incurso en cualquier de los presupuestos de conflicto de intereses contemplados en este código de buen gobierno o en el código ético, se procederá de acuerdo con el procedimiento propuesto el comité de buen gobierno y ética y aprobado por el Consejo Directivo. Los grupos de referencia y los grupos de interés deberán consultar con el comité de Buen Gobierno y Ética, aquellos eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.
2. **Manejo de la información y comunicación desde la dirección.** CAJACOPI EPS lleva la contabilidad conforme a las normas legales y la técnica contable, las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones del Consejo Administrativo, de acuerdo con los procedimientos establecidos por los decretos 2784 y 2706 de 2012, al igual que el 3022 de 2013 que reglamenta en Colombia las normas contabilidad general aceptadas y lo estipulado en la ley 1314 de 2009, por la cual se regulan los principios y normas de contabilidad e información financiera y de aseguramiento de información aceptados en Colombia, se señalan las autoridades competentes, el procedimiento para su expedición y se determinan las entidades responsables de



vigilar su cumplimiento, y la resolución 724 de 2008¹ de la SNS, por la cual se emite el Plan Único de Cuentas (PUC) para las Entidades Promotoras de Salud en Colombia.

- a. Cumplirá con lo dispuesto en la ley 100 de 1993 y en sus respectivas normas reglamentarias, para lo cual cuenta con información manual, mecánica y electrónica dando cumplimiento a la Ley 603 de 2000, que modifica el artículo 47 de la Ley 222 de 1995, sobre propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado.
 - b. Apoyada en personal idóneo implementará una estrategia de mejoramiento continuo en esta área, de acuerdo con los siguientes objetivos:
 - i. La contabilidad a las partes interesadas la información que la ayude a tomar decisiones sobre el despliegue y uso de los recursos en la entidad.
 - ii. Identificar la variedad de sucesos y transacciones características de la actividad económica y mediante medición, clasificación y síntesis, que reduce esta información a una cantidad relativamente pequeña, pero significativa, de partidas relacionadas que cuando se juntan y presentan correctamente describen la situación financiera y los resultados de las operaciones de la institución.
 - iii. Recopilar y comunicar la información veraz, oportuna y confiable mediante los estados financieros, en la parte económica a la dirección cuyas decisiones y actos se relacionan la actividad.
3. **Relación con la revisoría fiscal.** El revisor fiscal es el encargado de velar por la protección de los recursos que maneja la institución y de los derechos de los

¹ Modificada por las Resoluciones 412 de 2015, 4175 de 2014, 1051 y 189 de 2013, 4361 de 2011, 2093, 1687 y 281 de 2010 y 1842 y 1424 de 2008.



afiliados, está comprometido en desarrollar su cargo actuando de buena fe y con criterio independiente de los grupos de referencia.

Dando cumplimiento al artículo 203 del Código de Comercio y de conformidad con el artículo 207 del mismo, el revisor fiscal tiene como objetivo y plan de trabajo lo siguiente:

- a. El examen de la información financiera a fin de expresar una opinión profesional independiente sobre los estados financieros.
- b. Evaluación y supervisión de los sistemas de control con el propósito de que estos permitan el cumplimiento de la normatividad de la información.
- c. El funcionamiento normal de las operaciones sociales.
- d. La protección de los bienes y valores de propiedad de la institución y los que tenga en custodia a cualquier título.
- e. La regularidad del sistema contable.
- f. La eficiencia en el cumplimiento del objeto social.
- g. La emisión adecuada y oportuna de certificaciones e informes.
- h. La confianza de los informes que suministra a los órganos encargados de control y vigilancia de la institución.
- i. Convocar a Consejo Directivo o a los afiliados cuando él lo considere necesario.

ARTÍCULO 25. POLÍTICAS GENERALES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE RIESGOS

CAJACOPI EPS acoge y desarrolla los mecanismos definidos por la Superintendencia de Salud mediante la Circular Externa 004 de 2018 que orientan el actuar de los trabajadores de la organización para el oportuno y efectivo funcionamiento de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgos (SAR). En busca de la eficacia del SGR, se establecen las siguientes políticas generales:

1. Con respecto a los lineamientos institucionales:



- a. Es compromiso del Consejo Directivo definir las políticas y en segunda instancia estimular la cultura de la identificación y prevención del riesgo. Para lograrlo es importante la definición de canales directos de comunicación y el apoyo a todas las acciones emprendidas en este sentido, propiciando los espacios y asignando los recursos necesarios. El Consejo Directivo es el encargado de cumplir las funciones, de aprobar el Sistema en cuanto a su diseño, implementación y definición de las políticas; así como también hacer seguimiento al perfil de riesgo del negocio y proveer recursos para el funcionamiento de este.
 - b. El Consejo Directivo establece los lineamientos de ética y conducta que orienten el actuar de los trabajadores de la organización para el oportuno y efectivo funcionamiento de cada uno de los SAR.
 - c. Las políticas del SGR forman parte del Código de Conducta y de Buen Gobierno Organizacional.
 - d. El Consejo a Directivo establece el apetito de riesgo y máximo de tolerancia del SGR y el de cada uno de los sistemas administrativos.
 - e. El proceso de Gestión del Riesgo Corporativo establece los objetivos y compromisos garantizando la alineación con la planeación estratégica y es aprobado por el Consejo Directivo.
 - f. El Consejo Directivo lidera el compromiso de impulsar una cultura de autocontrol, autorregulación, autogestión y mejoramiento continuo en todos los niveles de la organización, que oriente el desarrollo de competencias en la gestión de riesgo.
 - g. El SGR comunica las políticas establecidas a todos los niveles de CAJACOPI EPS.
2. Con respecto a la Documentación y Procedimientos para la Gestión de los Riesgos:
- a. El SGR y los líderes de cada SAR generan la documentación necesaria para la adecuada gestión de estos.
 - b. Es necesario especificar de manera clara y precisa los criterios para cada una de las etapas del ciclo de gestión de riesgo y en cada riesgo identificado.



- c. Se disponen los criterios para la definición de límites frente a posibles pérdidas y a niveles máximos de exposición frente a los distintos tipos de riesgos.
- d. Se instauran los procedimientos a seguir en caso de que se presenten comportamientos aislados, desviaciones, se sobrepasen los límites o se presente el incumplimiento de alguna de las políticas, en tal caso, es preciso iniciar las acciones necesarias y oportunas en respuesta a los cambios en el perfil de riesgo de la empresa.
- e. Las Políticas de Gestión de Riesgos deben ser revisadas como mínimo una vez al año.
- f. Es necesario identificar los factores y actores (usuarios, clientes y/o contrapartes, socios, trabajadores, proveedores, entre otros) tanto externos como internos, que puedan afectar los objetivos de una adecuada implementación del SGR en CAJACOPI EPS y de esta manera, poderlos trabajar de forma independiente.
- g. El cambio en la metodología de cuantificación de los diferentes riesgos se evalúa y documenta en el SGC de CAJACOPI EPS, cuando aplique.

ARTÍCULO 26. POLÍTICAS GENERALES PARA LA GESTIÓN DEL RIESGO LAFT

CAJACOPI EPS ha implementado el Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT) con el objetivo de prevenir que en el desarrollo de cualquiera de las actividades comprendidas dentro de su objeto social, pueda ser utilizada para el ocultamiento de dineros provenientes de actividades delictivas o destinadas a ellas, o para dar apariencia de legalidad a los mismos, así como mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede obtener a través de los riesgos asociados (legal, reputacional, operacional y de contagio) y la generación de cultura de autogestión del riesgo LA/FT. Por lo tanto, es preferencia de la organización, directores, trabajadores y demás integrantes de cada uno de los Grupos de Interés, dar estricto y cabal cumplimiento al Manual SARLAFT.



- 1. Políticas Generales de Admisión para Clientes (PCE), Proveedores (Persona Natural o Jurídica) y trabajadores.** El conocimiento de estos grupos de interés permite a CAJACOPI EPS obtener información sobre las características básicas de estos antes de ser vinculados; por lo tanto, los trabajadores de CAJACOPI EPS están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr la adecuada debida diligencia de las contrapartes, dando cumplimiento a todos los controles establecidos en relación con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo. La organización no tendrá relaciones con clientes, proveedores (persona natural o jurídica) y/o trabajadores que se encuentren en las siguientes condiciones:
- a. Contrapartes incluidas en las listas emitidas por las Naciones Unidas (ONU), lista OFAC.
 - b. Personas de las que se puede deducir por información pública suficiente y fiable (prensa, medios de comunicación masiva, etc.) que pueden estar relacionadas actualmente con denuncias o investigaciones de tipo penal relacionadas con actividades delictivas, especialmente aquellas presuntamente vinculadas al narcotráfico, terrorismo o al crimen organizado.
 - c. Personas que tengan negocios cuya naturaleza haga imposible la verificación de la legitimidad de las actividades que desarrollan o la procedencia de los fondos.
 - d. Personas que se rehúsen a entregar la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o beneficiario final.
 - e. Personas que habiendo presentado la documentación que permita realizar una plena identificación del titular y/o el beneficiario final, se nieguen a que la Corporación obtenga una copia del documento que acredite la identidad, o de cualquier otro documento que resulte necesario para su vinculación.
 - f. Personas que presenten documentos manifiestamente falsos o cuyas características externas, permitan albergar serias dudas sobre su legalidad o legitimidad.



No se exime a ningún Cliente y/o contraparte del suministro de información contemplada en los formatos y del cumplimiento de los procedimientos establecidos al interior de la Corporación para la respectiva vinculación.

Para el análisis de operaciones con clientes y/o contrapartes las diferentes áreas que se involucren en proceso de vinculación de Clientes y/o Contrapartes deberán garantizar las bases de datos actualizadas (anualmente), las cuales deben reportarse al Oficial de Cumplimiento de la empresa para la respectiva consolidación e identificación de alertas presentes o futuras.

2. **Consulta en Listas Restrictivas.** Antes de entablar una relación comercial o jurídica con las contrapartes establecidas, se debe efectuar una revisión en las listas restrictivas independientemente que estas sean personas naturales o jurídicas.

El Colaborador responsable de realizar la consulta en listas restrictivas es el Oficial de Cumplimiento y/o los trabajadores del Área de Gestión del Riesgo designados por el mismo.

Dichos formularios deben ser enviados a quienes serán los responsables de la consulta en listas restrictivas, y en caso de presentarse algún tipo de coincidencia en temas de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, podrá solicitar el concepto del área jurídica si fuere el caso, para la toma de decisiones sobre la situación presentada.

3. **Política especial de conocimiento de trabajadores.** El conocimiento de los trabajadores le permite a la Corporación obtener información sobre las características básicas de los potenciales candidatos antes de ser vinculados, por lo que las personas encargadas de las vinculaciones están obligadas a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado conocimiento del candidato.

Se debe tener en cuenta como mínimo:

- a. Cumplir con todos los controles establecidos en el Mapa de Riesgos de la EPS con relación al Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.



- b. Previo a la vinculación, el área de Gestión Humana debe garantizar el diligenciamiento del Formulario de Conocimiento del Trabajador que aspire a ser vinculado a CAJACOPI EPS, solicitud de documentos soportes y la validación de la veracidad, exactitud y coherencia de la información contenida, de todos los potenciales candidatos y enviarlos a quienes realizarán la consulta en listas restrictivas Nacionales e Internacionales; adicionalmente, para los trabajadores activos, dichas validaciones se realizaran por lo menos una vez al año.
 - c. Al validar la información y/o resultados obtenidos de las consultas, en caso de presentarse un hallazgo en las listas mencionadas se deberá tomar una decisión conjuntamente entre el área jurídica y Talento Humano.
 - d. No se exime a ningún candidato o colaborador del suministro de información contemplada en el Formulario de Conocimiento del Trabajador de CAJACOPI EPS y el procedimiento para el ingreso existente.
 - e. CAJACOPI EPS desde el área de Gestión Humana cuenta con políticas sobre selección, vinculación y mantenimiento de información de todos sus trabajadores, el proceso de vinculación de persona es responsable de realizar la validación de la información suministrada por los candidatos a través de proveedor especializado.
 - f. Para el caso del personal contratado a través de una empresa temporal, de igual forma debe realizarse la debida diligencia, esta actividad estará a cargo de dicha empresa.
4. **Política especial de conocimiento de proveedores.** El conocimiento de los proveedores le permite a la Corporación obtener información, sobre las características básicas de los potenciales proveedores antes de ser vinculados, por esto los encargados de la selección y vinculación de proveedores están obligados a seguir todos los procedimientos previstos y necesarios para lograr el adecuado



conocimiento del potencial proveedor. Se debe tener en cuenta como mínimo lo siguiente:

- a. Cumplir con todos los controles establecidos en el Mapa de Riesgos en relación con Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, así como los procedimientos establecidos en la Corporación para llevar a cabo la apropiada contratación.
- b. El conocimiento del Proveedor, Prestador y/o Contratista será responsabilidad de cada área que realice la selección mediante la implementación del Formulario Conocimiento Proveedor.
- c. El área de Riesgo Corporativo realizará la consulta en las listas vinculantes Nacionales e Internacionales, no se realizará contratación de ningún proveedor si el mismo aparece en dichas listas vinculantes según normatividad vigente.
- d. CAJACOPI EPS realizará un proceso de actualización de información a todos sus proveedores activos por lo menos una vez al año.

5. Política de admisión Personas Públicamente Expuestas – PEP. Se consideran personas públicamente expuestas a las definidas según el Decreto 1674 de 2016; además de artistas, escritores y otros que tengan un reconocimiento público a nivel nacional e internacional.

Todos los Clientes, Proveedores y Trabajadores que sean identificados como Personas Públicamente Expuestas – PEP deberán cumplir sin excepción el proceso de vinculación establecido en cada área responsable de entablar la relación comercial o jurídica. Así mismo aquellos PEP que evidencien alguna particularidad o señal de alerta deberán ser revisados por el oficial de Cumplimiento para su respectiva aprobación.

6. Política especial para clientes del Plan Complementario Especial (PCE). Las decisiones que en materia de conocimiento del cliente se establezcan e



implementen, primarán sobre las decisiones comerciales y tendrán en cuenta lo requerido por SARLAFT y por la normatividad que rija CAJACOPI EPS.

No se consideran como clientes y contrapartes los usuarios (afiliados) de las EPS, ni los pacientes de las IPS cuyos servicios sean cancelados efectivamente por algún tipo de seguro (Plan Obligatorio de Salud, Sistema de Riesgos Laborales y Seguros Obligatorio de Accidentes de Tránsito – SOAT, entre otros).

De acuerdo a lo anterior se realizará validación en listas restrictivas únicamente de los usuarios que realicen afiliación voluntaria al Plan Complementario Especial (PCE) en el momento de la vinculación.

- 7. Políticas de reportes de Información a la UIAF y demás autoridades competentes.** CAJACOPI EPS está obligada a reportar ROS (Reporte Operaciones Sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero), el Colaborador designado como Oficial de Cumplimiento será el responsable de realizar los reportes cuando dicha unidad lo solicite, en la forma y oportunidad que se les señale.

El tiempo límite para realizar reporte de operaciones intentadas y sospechosas a la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero) será de máximo (8) ocho días calendario contados a partir de que se cataloga la operación como intentada o sospechosa.

El envío ROS (Reporte operaciones sospechosas) a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero) no constituye una denuncia ni da lugar a ningún tipo de responsabilidad para la EPS, ni para las personas que hayan participado en su detección o en su reporte, esto de conformidad con el artículo 42 de la Ley 190 de 1995.

Si durante el mes inmediatamente anterior, la EPS no realizó ningún ROS (Reporte operaciones sospechosas) dentro de los 10 primeros días calendario del mes siguiente, deberá reportar a la UIAF (Unidad de Información y análisis financiero)



que durante el mes anterior no efectuaron reportes ROS (Reporte operaciones sospechosas).

La EPS debe estar a disposición de suministrar oportunamente otros reportes que pueda requerir la UIAF (Unidad de Información y Análisis Financiero), así como lo solicitado por la Superintendencia Nacional de Salud.

8. Política operaciones en efectivo. Se realizará un especial seguimiento y control de los siguientes tipos de transacciones en efectivo que se efectúen:

- a. Reporte de transacciones individuales en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas en un mismo día por parte de una misma persona natural o jurídica, por valor igual o superior a cinco millones de pesos M/CTE (\$5.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.
- b. Reporte de transacciones múltiples en efectivo: se debe reportar mensualmente los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente, todas las transacciones en efectivo realizadas por parte de una misma persona natural o jurídica, en el mes inmediatamente anterior, que en su conjunto iguale o supere la cuantía de veinticinco millones de pesos M/CTE (\$25.000.000) y/o su equivalente en otras monedas, esto se realizará a través de la página web de la UIAF.

En caso de que no se hubieren presentado transacciones en efectivo, bien sea individuales o múltiples durante el mes inmediatamente anterior, el Oficial de Cumplimiento, reporta este hecho a la UIAF dentro de los diez (10) primeros días calendario del mes siguiente.

La EPS ha establecido que todos los pagos deben ser realizados por transferencia electrónica a cuentas bancarias autorizadas por contraparte, cuyo titular debe ser la persona natural o jurídica con la que se estableció el vínculo/contrato, o cheque a nombre de la persona natural o jurídica con quien se estableció el vínculo/contrato.



Acogerse a lo establecido en los procedimientos relacionados para los pagos en efectivo por caja menor.

9. **Política de privacidad de la información.** Todos los hallazgos que se deriven de la aplicación de las siguientes políticas por parte de la EPS, no podrán darse a conocer a los clientes, proveedores o trabajadores, especialmente si fueron sujetas de reporte interno o a la autoridad competente. De acuerdo con lo anterior, es deber de los trabajadores de la EPS guardar absoluta reserva sobre dicha información.
10. **Política de custodia de formularios debida diligencia.** El área de Riesgo Corporativo será la responsable de la custodia y conservación de los formularios de conocimiento de las contrapartes en original debidamente diligenciados y firmados en el archivo de gestión durante 5 años, al cabo de este tiempo se conservará 5 años más en el archivo central para efectos de material probatorio o solicitudes posteriores que pueda realizar el ente de control.
11. **Política Oficial de Cumplimiento.** CAJACOPI EPS no podrá contratar con terceros las funciones asignadas al Oficial de Cumplimiento, la debida diligencia en el conocimiento de las contrapartes, ni aquellas relacionadas con la identificación, determinación y reporte de operaciones inusuales, intentadas y sospechosas. La designación del Oficial de Cumplimiento no exime a los Líderes y demás Trabajadores sobre la obligación de comunicarle y/o informarle internamente a este, sobre la ocurrencia de operaciones inusuales, intentadas o sospechosas (anormalidades dentro de las actividades y operaciones propias del negocio de EPS)
12. **Política Sancionatoria por Incumplimiento Gestión de Riesgos SARLAFT.** Las disposiciones contenidas en el presente documento son de estricto cumplimiento por parte de todos los Trabajadores de CAJACOPI EPS, y la violación o incumplimiento de este se considerará una Falta Grave, previo proceso disciplinario que se inicie en su contra en cumplimiento del debido proceso.



El incumplimiento o violación a las Políticas y Procedimientos establecidos para el SARLAFT–Salud, implicara multas y sanciones penales de acuerdo con la Circular Externa No. 000009 de 2016 de la Superintendencia de Salud.

13. Políticas de las Etapas de la Gestión de Riesgos LAFT.

- a. Es responsabilidad de la Corporación revisar, analizar y monitorear los riesgos LAFT y los riesgos asociados inherentes, como mínimo una vez al año.
- b. Los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo son responsables de la definición y aplicación de los controles y acciones definidas para la mitigación el riesgo LAFT.
- c. Todas las acciones de gestión del riesgo deben identificar formalmente a los responsables de su aplicación, plazos, formas de ejecución y reporte de avances.
- d. El monitoreo debe realizarse a todas las operaciones, negocios y contratos que posean características que las califiquen como inusuales o anormales de acuerdo con los criterios establecidos en procedimientos, para lo cual estas, son controladas, documentadas y reportadas al Oficial de Cumplimiento o a las autoridades competentes, según corresponda.
- e. Previo a la incursión de nuevos mercados, lanzamiento de nuevos productos o servicios o la apertura de operaciones en nuevas jurisdicciones, CAJACOPI EPS debe realizar respectivo análisis para la identificación de nuevos riesgos o situaciones que generen algún grado de incertidumbre para el desarrollo del programa.

ARTÍCULO 27. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES

CAJACOPI EPS se compromete a incorporar en el modelo de gestión, los indicadores que midan su trámite y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés. Los indicadores y la metodología para obtenerlos son los siguientes:



1. **Índice de gestión ética.** CAJACOPI EPS utiliza la estructura de gestión por procesos, en la que las variables para tener en cuenta son la estadística del número de encuestas relacionadas con las deficiencias presentadas en la gestión ética y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la EPS busca medir el desempeño de la gestión ética por proceso.
2. **Índice de comunicación.** Aquí las variables para tener en cuenta serán las estadísticas del número de encuestas relacionadas con las deficiencias presentadas en la gestión del índice de comunicación y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. El propósito es medir el índice de comunicación por proceso.
3. **Índice de satisfacción del cliente externo.** Las variables contempladas para este indicador son la estadística de encuestas relacionadas con la satisfacción del cliente externo y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. El propósito es medir la satisfacción del cliente externo por proceso.
4. **Indicadores operativos.** La EPS utiliza el sistema de gestión por procesos y el sistema de gestión de la calidad, soportado en una gestión por proceso. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión y de la comunicación.

ARTÍCULO 28. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DE LOS CÓDIGOS DE CONDUCTA Y DE BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL

El Código de Conducta y de Buen Gobierno de CAJACOPI EPS fue aprobado por el Consejo Directivo en diciembre de 2021 y entra en vigor a partir de su aprobación y publicación.

ARTÍCULO 29. DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Este Código de Buen Gobierno Organizacional, se divulgará en la página web de CAJACOPI EPS.

ARTÍCULO 30. ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

La revisión y actualización del Código de Buen Gobierno organizacional se realizará cuando la necesidad y los cambios generados en la corporación o normativos así lo ameriten.



CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN
01	Octubre 2007.	Emisión del documento.
02	Septiembre 2008.	Se realizaron modificaciones y actualizaciones según análisis y evaluación emitida por la Superintendencia Nacional de Salud.
03	Mayo 2009.	Se cambia el responsable de la aprobación del documento. Se realizaron cambios de forma.
04	Septiembre 2012.	Se actualizó la estructura organizacional. Se actualizaron los cargos de acuerdo con la nueva estructura orgánica y se cambió el código del documento.
05	Diciembre 2021.	Se realiza actualización del contenido de acuerdo a la normativa legal vigente, plataforma estratégica y codificación según lo determinado en el SGC de la entidad.

CONTROL DE REGISTROS

NOMBRE DEL FORMATO	CÓDIGO	QUIÉN LO UTILIZA	QUIÉN LO ARCHIVA	DÓNDE SE ARCHIVA	TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL
N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.	N/A.