

# CÓDIGO DE **CONDUCTA** Y BUEN GOBIERNO

EPS | **Cajacopi**   
Cuida de ti



VIGILADO Supersalud 

Línea Gratuita Nacional  
**018000111446**  
[www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com)

## **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 SAS, 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 la Circular 047 de 2007 y circulares externas 007 del 30 de junio de 2017 ,004 del 29 de junio de 2018, 009 de 21 de abril de 2016, 20211700000005-5 de 17 de septiembre de 2021 y 2022151000000053-5 del 05 de agosto de 2022.

## **ALCANCE**

Toda la información que de manera directa o indirecta se propone en y compone el Código de Conducta y buen Gobierno de CAJACOPI EPS SAS, tales como los principios y valores corporativos, Políticas, 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.

## 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 SAS. El mismo fue elaborado mediante la participación y seguimiento del Gerente General, Jefes de Oficina y Subgerencia 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 EPS SAS 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 SAS, no obstante que partieron de postulados o hipótesis de trabajo similares.
- Haber sido construidos 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 gerencia 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 SAS 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. 047 del 30 de noviembre de 2007, 007 del 30 junio del 2017, 004 del 29

de junio de 2018, 009 de 21 de abril de 2016, 20211700000005-5 de 17 de septiembre de 2021 y 2022151000000053-5 del 05 de agosto de 2022.

## **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 si 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 de la Junta Directiva, 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 directivos de 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 de la Junta Directiva 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, 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. 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 de la Junta Directiva, del Comité de Contraloría Interna o de cualquier otro Comité creado por la Junta Directiva.

**Políticas:** directrices u orientaciones por las cuales la Alta Gerencia 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 residual:** es el nivel de riesgo que resulta luego de la aplicación de las medidas de control o mitigación existentes a los riesgos inherentes.

**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 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.

**Sistema de Control Interno (SCI):** conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva 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.

## **CAPITULO 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 No. 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 el Consejo Directivo el 7 de abril de 2003. Mediante resolución No 485 de 2003, se autorizó a Cajacopi 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).

Ante la expedición del Decreto 515 de 2004 y la Resolución 581 de 2004, el programa de Entidad Promotora de Salud de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO, revalidó las condiciones con las cuales se le había otorgado la autorización de funcionamiento y mediante Resolución 0275 de 2006, la Superintendencia Nacional de Salud resolvió habilitarla sujeto a la adopción y cumplimiento de un Plan de Desempeño o de Mejoramiento.

Una vez verificado el plan de mejoramiento suscrito por la entidad, por medio de la Resolución 0048 de 2009 la Superintendencia Nacional de Salud, confirmó el programa de la Entidad Promotora de Salud de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO, la habilitación para la operación del Régimen Subsidiado. No obstante, bajo la Resoluciones 0251 de 2009 y 1166 de 2009, la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la revocatoria parcial de la habilitación otorgada al programa de Entidad

Promotora de Salud de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO para la operación del Régimen Subsidiado en los departamentos de Choco y Huila, respectivamente.

Por otra parte, la Superintendencia Nacional de Salud asignó al programa de Entidad Promotora de Salud de la Caja de Compensación Familiar CAJACOPI ATLANTICO los códigos CCF055 y CCFC55, para el Régimen Subsidiado y movilidad en el Régimen Contributivo, respectivamente, con el fin de identificar los reportes de información a la Superintendencia Nacional de Salud y al FOSYGA, por medio de la Resolución 0997 de 2014.

Con la expedición del Decreto 2702 del 23 de diciembre de 2014, donde se actualizan y unifican las condiciones financieras y de solvencia de las entidades autorizadas para operar el aseguramiento en salud, se determinó un plazo de 7

años para que las EPS cumplieran los estándares de habilitación financiera, so pena de perder la habilitación para operar y recibir una intervención forzosa con fines de liquidación. (artículos 9 y 12)

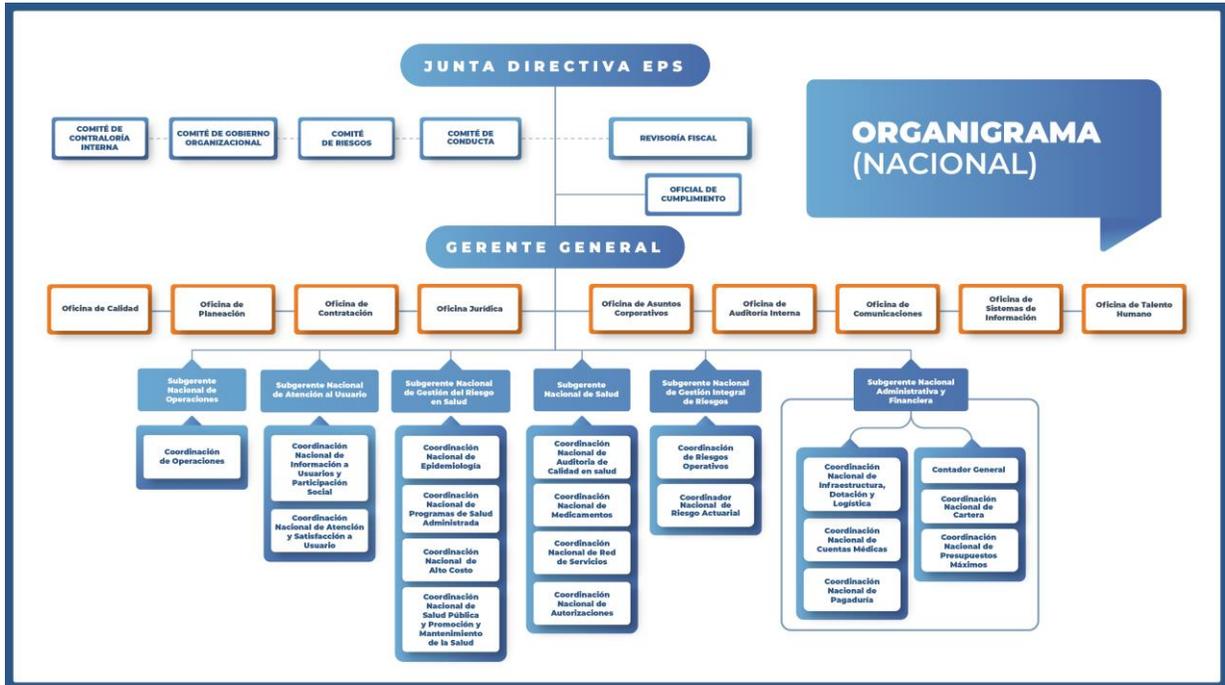
Ahora bien, por intermedio del Decreto 682 de 2018, el Gobierno Nacional sustituyó el Capítulo 3 del Título 2 de la Parte 5 del Libro 2 del Decreto 780 de 2016, en relación con las condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud, en consecuencia, la Superintendencia Nacional de Salud actualizó la autorización de funcionamiento a CAJACOPI EPS SAS mediante la **Resolución 008671 del 18 de julio de 2018**.

La Asamblea General y el Consejo Directivo entre el año 2018 y el 2020 han autorizado al director para tramitar un Plan de Reorganización Institucional que consiste en crear una SAS de propiedad 100% de la Caja de Compensación Familiar para usarla como vehículo para escindir los activos y pasivos del programa EPS de la Caja siendo aprobado por la Superintendencia Nacional de Salud , **Resolución 2022310010005241 - 6 de 10 – 08 - 2022** asuma a partir del 1 de noviembre de 2022 la operación de esta unidad de negocio, pero como una sociedad mercantil que eventualmente pueda capitalizarse, iniciando operación a partir del 1 de diciembre del 2022.

## **ARTÍCULO 2. LOCALIZACIÓN**

CAJACOPI EPS SAS 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



## ARTÍCULO 4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EPS

- 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.
- Visión.** Seremos en el 2026 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.
- Objetivos corporativos**
  - Afiliar e identificar a los usuarios que libremente escojan a CAJACOPI EPS SAS como su entidad aseguradora en cualquiera de los dos regímenes de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud -SGSSS.
  - Administrar las bases de datos de afiliados y reportar las novedades a los entes territoriales y a la Administradora de Recursos de la Salud -ADRES, y mantener activos los derechos de los usuarios en una base de datos única, permanentemente actualizada y publicada para ser consultada en cualquier momento en el sitio web de la entidad.

- c.** Caracterizar la población afiliada en sus componentes territorial, demográfico, socioeconómico, epidemiológico (morbilidad, mortalidad y letalidad) y de determinantes sociales de la salud, por cada uno de los territorios en los que opera CAJACOPI EPS SAS.
- d.** Dimensionar el tamaño de la red prestadora de servicios de salud y suscribir con ella los acuerdos de voluntades requeridos para garantizar a los afiliados la prestación de los servicios que requieran con necesidad en condiciones de accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, continuidad e integralidad, en cada uno de los departamentos donde opera CAJACOPI EPS SAS.
- e.** Articular la red de servicios mediante la implementación de un sistema de referencia y contrarreferencia de pacientes, muestras y estudios, que aseguren la integralidad y continuidad de la atención.
- f.** Diseñar, adaptar o adoptar las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), requeridas para definir las condiciones necesarias que aseguren la integralidad en las atenciones/intervenciones en salud dirigidas a todas las personas, familias y comunidades, a partir de: i) Acciones intersectoriales y sectoriales orientadas a promover el bienestar y el desarrollo de las personas, familias y comunidades, ii) Atenciones individuales y colectivas para la promoción de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y iii) Acciones de cuidado que se esperan del individuo para el mantenimiento o recuperación de su salud.
- g.** Diseñar e implementar programas de gestión integral del riesgo en salud, que en articulación e interacción con los demás agentes del sistema de salud y otros sectores, permitan identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación), hacer seguimiento y monitorear los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientados al logro de resultados en salud y el bienestar de la población afiliada, de manera que se anticipen las enfermedades y los traumatismos para que no se presenten o se detecten y traten precozmente para impedir, acortar o paliar su evolución y consecuencias, con el objetivo de mejorar nivel de salud de la población afiliada y su experiencia durante el proceso de atención, a unos costos acordes a los resultados obtenidos.
- h.** Implementar un sistema de información y atención de usuarios que permita la autorización de los servicios, la participación social, la divulgación de deberes y derechos y la evaluación y escucha activa de los afiliados.
- i.** Garantizar una experiencia exitosa en humanización y calidad en la prestación de servicios de salud a los usuarios, a través de iniciativas

sostenibles en el tiempo que busquen solucionar sus necesidades sentidas de atención en salud, que se distingan por su enfoque sistémico, carácter participativo y articulado con los demás agentes del sistema de salud, de tal forma que se evidencie que los prestadores de la red de servicios de salud contribuyen objetivamente en alguna o varias de las siguientes características: accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad, aceptabilidad, continuidad e integralidad de la atención, efectividad en la gestión, transformación de la cultura institucional y transparencia en sus interacciones.

- j.** Evaluar la calidad y humanización en la prestación de los servicios de salud por parte de la red contratada y aplicar medidas tendientes al mejoramiento continuo de la calidad de la atención a través de la implementación de un Programa de Auditoría para el Mejoramiento Continuo de la Calidad (PAMEC).
- k.** Pagar las atenciones brindadas a los usuarios por la red prestadora de servicios, en cumplimiento de los mecanismos de pago establecidos en los acuerdos de voluntades y en cumplimiento estricto de la normatividad vigente aplicable a la materia.
- l.** Reportar información confiable y oportuna a los organismos de inspección, vigilancia y control en los plazos pertinentes.
- m.** 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.
- n.** 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.
- o.** 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.
- p.** 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 de Cajacopi EPS**

- 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.

- g. Diligencia. Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades establecidas para gestionar el riesgo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia.
- h. Justicia. Fomentamos la imparcialidad en todas nuestras acciones, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- i. Compromiso. Tenemos la disposición permanente para adelantar todas las acciones necesarias para aportar lo mejor de nosotros y a poner todo nuestro empeño en sacar adelante el trabajo encomendado para transformar una promesa de servicio en realidad.

## **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 Principios de Responsabilidad Social Empresarial
- 
1. CAJACOPI EPS SAS como entidad de derecho privado con ánimo de lucro, 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.
  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.

## **CAPITULO II Código de Conducta**

### **ARTÍCULO 6. PRESENTACIÓN**

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 SAS debe observar en el ejercicio de sus funciones.

### **ARTÍCULO 7. APLICACIÓN**

La aplicación de este Código de Conducta es responsabilidad de todos los trabajadores y especialmente del Gerente General, Jefes de Oficina, Subgerentes 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 al Comité de Conducta.

### **ARTÍCULO 8. PRINCIPIOS ÉTICOS**

- En nuestros trabajadores prevalece el respeto a los Derechos Humanos y a la integridad personal.

- 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.
- Somos un equipo comprometido, responsable y capacitado con la prestación de nuestros servicios a la sociedad, generando credibilidad y confianza.
- En nuestra organización, contamos con igualdad de oportunidades de crecimiento personal y profesional.
- Preservamos los recursos naturales y priorizamos el cuidado del planeta.
- Somos transparentes y generamos credibilidad y confianza en todos nuestros actos.
- 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 9. 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 seguridad de la información.** CAJACOPI EPS Asegura la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los activos de información incluidos los datos personales, con el fin de crear valor a la organización y contribuir al logro de los objetivos estratégicos.
  - b. **Política de privacidad de la información.** Cajacopi EPS cumple con la obligación legal de garantizar el derecho fundamental a la protección de los datos e información personal de todos los grupos de interés de CAJACOPI EPS y garantizar el derecho fundamental al Habeas Data.

Garantiza la especial protección y tratamiento restrictivo de los datos sensibles, como lo es el dato de salud, a través de las normas y procedimientos que desarrollan la política de privacidad.

- c. **Política frente al Control Externo de la Entidad.** El Gerente General 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 de la plataforma estratégica, 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 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.
- c. **Política del uso de bienes.** Los trabajadores de CAJACOPI EPS se comprometen al buen uso de los bienes físicos y tecnológicos de la institución.
- 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 respecto a los usuarios

- a. **Política de Calidad.** Somos una empresa 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.
- c. **Política de Gestión en Salud.** CAJACOPI EPS SAS, con el propósito fundamental de especificar los lineamientos que permitan fomentar la cultura de calidad en cada una de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS- contratadas en todos los municipios en los cuales se tenga presencia y dentro de los trabajadores, define que:  
Se establecerán estándares de calidad en salud, basados en la normatividad Colombiana vigente y las establecidas por CAJACOPI EPS SAS, para garantizar el acceso, pertinencia, continuidad, oportunidad y seguridad, los cuales serán requisitos contractuales y de medición permanente por el equipo de auditoría de calidad en salud.  
Se implementarán procesos de auditoría periódica a la red de prestadores y dispensarios de medicamentos adscrita y candidatos a contratar para verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación, cumplimiento de indicadores, implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, del programa de seguridad y humanización de los servicios de salud y el cumplimiento de los planes de acción generados.  
Evaluará periódicamente por medio de auditorías internas el cumplimiento, por parte de todos los trabajadores, de los diferentes manuales y procedimientos de los procesos misionales, además propiciará la evaluación de esos cumplimientos por entes externos del ámbito Local y Nacional.  
Diseñará, implementará y evaluará un plan de capacitación a los trabajadores sobre los cambios en la normatividad que les aplique, así

como, los cambios que ocurran en los procesos, para fortalecer sus competencias.

Fomentará la implementación de una cultura de seguridad de la atención y humanización de los servicios al interior de toda la red de prestadores y dispensarios adscritos, realizando a los usuarios periódicamente, encuestas de satisfacción, percepción de seguridad y autocuidado, generando planes de mejora y planes de comunicación en salud.

4. **En relación con el manejo de la información.** CAJACOPI EPS a través de su Política General de Revelación de Información y Transparencia 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. **Compromiso con la Comunicación Organizacional.** La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de dialogo 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. Políticas de relación con la sociedad, el Estado, la competencia y el medio ambiente**

- a. **Política de compromiso con los fines del Estado.** CAJACOPI EPS como persona jurídica de derecho privado con ánimo de lucro que cumple funciones de aseguramiento en salud 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. 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 practica corrupta y soborno, por lo cual adoptara, entre otras las siguientes medidas para impedir, prevenir y cambiar estos fenómenos en su interior:
- i. Contemplara 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. Garantizara que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.

- iv. Denunciará las conductas irregulares.
  - v. Capacitara al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social, como parte de un gran esfuerzo pedagógico a todos los niveles de la comunidad.
  - vi. Promoverá y garantizará la transparencia y veracidad de la información financiera, asegurando la confiabilidad y la ejecución de los controles establecidos sobre los procesos y procedimientos asistenciales, administrativos y financieros.
  - vii. Investigará y aplicará las sanciones disciplinarias estipuladas en el reglamento interno de trabajo de la entidad y serán debidamente reportados ante los respectivos entes de control internos y externos cualquier tipo de incidente que se relacionen con fraudes o temas asociados a corrupción o prácticas delictivas.
- c. **Política antipiratería.** De conformidad con las políticas y prácticas que desarrollara la EPS a través del comité de Conducta, la institución velara por que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual.
- 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 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 10. 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 Gerente General de la EPS o al Auditor Interno, un número impar, igual o mayor a tres (3), de miembros de la Junta Directiva 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 a la junta Directiva 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.
- f. Conocer sobre las denuncias por actividades sospechosas relacionadas con SICOF y SARLAFT.
- g. Decidir sobre la procedencia del archivo de la investigación de denuncias por actividades sospechosas relacionadas con SICOF y SARLAFT.
- h. Evaluar los elementos de conocimiento y determinar si debe realizarse el reporte a las entidades correspondientes.

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.

## **ARTÍCULO 11. 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 12. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

La administración de este documento estará a cargo del Comité de Conducta bajo el liderazgo de su presidente.

## **ARTÍCULO 13. NORMAS DE AUTORREGULACIÓN**

El actuar de cada uno de los trabajadores de CAJACOPI EPS SAS, se ciñe al cumplimiento de los Estatutos de Cajacopi EPS SAS, aprobados por la Asamblea General de Accionista, el Reglamento Interno de Trabajo y el presente Código de Conducta y buen Gobierno.

## **ARTÍCULO 14. 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 de Conducta, 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.

En caso de que exista Conflictos de Intereses con relación a los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad, el miembro de la Junta Directiva que se encuentre incurso en la situación generadora del conflicto deberá abstenerse de participar en el proceso de toma de decisiones.

Si el Conflicto de Intereses se presenta por parte del Representante Legal o Ejecutivo, u otro empleado de la entidad, éste deberá abstenerse de actuar, y el asunto será resuelto por la instancia jerárquica inmediatamente superior de acuerdo con el organigrama de la Institución.

## **CAPITULO III Código de Buen Gobierno.**

### **ARTÍCULO 15. PRESENTACIÓN.**

El gobierno corporativo se define como el conjunto de normas, procedimientos y órganos internos aplicables a la entidad, 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 SAS 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 16. OBJETIVO**

El objetivo del Código de Buen Gobierno es generar confianza en todas aquellas partes interesadas de CAJACOPI EPS SAS, debido a que el desarrollo de sus objetivos sociales está regido por los principios de transparencia, eficiencia, equidad, claridad, autonomía y propender por la calidad en la prestación de los servicios de salud centrados en los usuarios, 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 herramientas tales como 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 17. GOBIERNO ORGANIZACIONAL**

El Gobierno Corporativo es el conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de una empresa. En concreto, establece las relaciones entre la Junta Directiva, el consejo de administración, los accionistas, los mecanismos de control y el resto de las partes

interesadas, y estipula las reglas por las que se rige el proceso de toma de decisiones sobre la compañía para la generación de valor.

## **ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

La empresa CAJACOPI EPS SAS, tiene los siguientes tres (3) órganos de gobierno organizacional:

**Máximo Órgano Social.** La Asamblea General de Accionistas es el Máximo órgano social y estará integrada o constituida por el o los accionistas inscritos en el "Libro de Registro de Acciones", por sí mismos o representados por sus apoderados designados por escrito, o por sus representantes legales, reunidos dentro de las condiciones establecidas en los presentes estatutos. Las decisiones válidamente acordadas por la Asamblea General de Accionistas obligan a todos los accionistas.

Las sesiones de la Asamblea General de Accionistas se llevarán a cabo en las oficinas del domicilio principal de la sociedad o fuera de él, aunque no esté presente quórum universal, siempre que se cumplan con los requisitos de convocatoria y quórum establecidos en estos estatutos.

**Órgano de Administración o Dirección.** La Junta Directiva es el máximo organismo de dirección y administración después de la Asamblea General de Accionistas. Su conformación y funciones se definen en la Ley y los estatutos de CAJACOPI EPS SAS y para efecto del presente Código de Conducta y Buen Gobierno las normas de habilitación de EPS les corresponden los procesos de organización, como sigue:

1. Proceso de Planeación Corporativa
  - a. Definición de la estructura organizacional
  - b. Aprobación del presupuesto
  - c. Aprobación de la estructura salarial
  - d. Definición y aprobación del manual de funciones y requisitos.

La organización cuenta con los comités de Contraloría Interna, Gobierno Organizacional, Riesgos y de Conducta para asegurar la base de un marco eficaz para el Gobierno Organizacional, los derechos y el trato equitativo para los miembros de la Asamblea General de Accionistas, las funciones claves de los propietarios, las responsabilidades de la Junta Directiva, la divulgación de datos y la transparencia, entre otros. Los comités de gestión detallados en el Artículo 23 del presente documento.

**Órgano de control.** Es la instancia funcional al interior de la entidad que vela por el cumplimiento de los principios de control interno y del Código de Conducta y Buen

Gobierno. Se encarga de evaluar el desempeño en determinadas áreas de la entidad, según unas metas y propósitos previamente planteados.

**Revisor Fiscal.** El Revisor Fiscal de la entidad valora los Sistemas de Control Interno y Gestión de Riesgos implementados a fin de emitir la opinión a la que se refiere para el caso específico de EPS, se sigue lo previsto en el artículo 228 de la ley 100 de 1993 o normas que lo modifique, sustituyan o eliminen.

El Revisor Fiscal seleccionado, para poder cumplir con el criterio de independencia, garantiza que sus ingresos provenientes de la EPS, la EMP o el SAP no superan el tres por ciento (3%) de sus ingresos totales.

De otra parte, cuando la revisoría fiscal es una persona jurídica la EPS, la EMP o el SAP establece su cambio a más tardar cada cinco años. Cuando es persona natural se cambia a más tardar cada tres años.

Para efectos de la elección del Revisor Fiscal, la Asamblea General de Accionistas utilizará como criterios de escogencia la experiencia, los conocimientos técnicos, los valores y ética empresarial, los servicios ofrecidos, así como la mejor relación costo-beneficio que ofrezca el candidato para el ejercicio de dicha labor. Todo socio e incluso el presidente tienen la facultad de someter a consideración de la Asamblea General de Accionistas, candidatos a ser elegidos Revisores Fiscales.

**Auditoría Interna.** es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una entidad. Ayuda a una entidad a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

**Oficial de Cumplimiento.** El Oficial de Cumplimiento, o máxima persona encargada del cumplimiento del SARLAFT, es un funcionario de la entidad vigilada encargado de verificar el cumplimiento de los manuales y políticas de procedimiento de la entidad, así como de la implementación del SARLAFT.

Es un funcionario de mínimo segundo nivel jerárquico dentro de la Entidad, que depende directamente del Órgano de Administración o Dirección dentro de la estructura organizacional y funcional de la entidad, y, es nombrado por la Junta Directiva o quien haga sus veces. A su vez, es el encargado de realizar los reportes a la UIAF y a la Superintendencia Nacional de Salud. Dicho funcionario podrá ser nombrado con la entrada en vigencia de la Circular 009 de 2016 o su función podrá ser delegada a un funcionario ya existente en la entidad vigilada, siempre y cuando reúna las condiciones ya reseñadas y las señaladas en el numeral 6.2.1 de esta

circular, nombrándolo como cargo adjunto o de desempeño alterno a otra función que realice en la entidad.

## **ESTRUCTURA FUNCIONAL**

Los órganos de la estructura organizacional descrita en el artículo anterior, de acuerdo con su naturaleza jurídica, cumplirán con las funciones descritas a continuación, sin perjuicio de las propias que estatutaria y legalmente le sean asignadas.

La Asamblea General de Accionistas es Máximo órgano social de CAJACOPI EPS SAS SAS. Son funciones de la Asamblea General de Accionistas las siguientes:

- a) Aprobar la modificación de los estatutos.
- b) Aprobar y modificar el modelo de negocio.
- c) Aprobar todo proyecto de reorganización institucional tratándose de fusión, escisión, transformación, y cualquier ampliación o modificación del objeto social; la disolución anticipada, así como la readquisición de acciones o cualquier otro mecanismo similar o que tenga efectos similares
- d) Elegir y remover libremente a los miembros de la Junta Directiva, al Revisor Fiscal, y a sus respectivos suplentes; así como la designación de su remuneración.
- e) Delegar en la Junta Directiva, en los Comités Técnicos, en la Gerencia o en el Representante Legal, de manera precisa y para cada caso concreto, alguna o algunas de sus funciones, que en cuanto a su naturaleza sean delegables.
- f) Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deba rendir el Gerente General y/o los administradores.
- g) Aprobar la constitución, adquisición, enajenación y disolución de sociedades en las que la sociedad tenga participación.
- h) Designar el liquidador o liquidadores de la sociedad y sus suplentes, removerlos libremente y señalarles su remuneración.
- i) Disponer que determinada emisión de acciones ordinarias sea colocada sin sujeción al derecho de preferencia, para lo cual se requerirá el voto favorable de no menos del setenta por ciento (70%) de las acciones presentes en la reunión.
- j) Autorizar aquellos actos que por su naturaleza o cuantía requieran autorización de la Asamblea General de Accionistas.
- k) Disponer de las utilidades que resulten conforme al balance general aprobado por ella, con sujeción a las disposiciones legales y a las normas de estos estatutos. En ejercicio de esta atribución podrá crear o incrementar reservas especiales, además de las legales, determinar su destinación

específica o variar ésta, y fijar el monto del dividendo, así como la forma y plazo que se pagará, dentro del término fijado por la ley.

- l) Decidir sobre la adquisición, venta o gravamen de activos estratégicos que a juicio de la Junta Directiva resulten esenciales para el desarrollo de la actividad, o cuando, en la práctica, estas operaciones puedan devenir en una modificación efectiva del objeto social.
- m) Establecer un proceso de selección del Revisor Fiscal bajo criterios de independencia e idoneidad.
- n) Ordenar que se emprendan las acciones legales que correspondan contra los administradores, el representante legal, funcionarios directivos, el revisor fiscal, o cualquiera otra persona que hubiere causado daños o perjuicios a la sociedad.
- o) Disponer la colocación de acciones en reserva y determinar las bases de la reglamentación que, para tal efecto, debe expedir la Junta Directiva.
- p) Ordenar la emisión de acciones con dividendo preferencial y sin derecho a voto, con dividendo fijo anual, de pago, con voto múltiple, o de cualquier otra naturaleza que los accionistas decidieren, siempre que fueren compatibles con las normas legales vigentes.
- q) Adoptar, en general, todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos o el interés común de la sociedad.
- r) Fijar su propio reglamento.
- s) Resolver todo asunto no previsto en los estatutos y ejercer las demás funciones y atribuciones que ellos le confieran y las que legal o naturalmente le correspondan como órgano máximo de la sociedad.
- t) Velar por el cumplimiento de los objetivos de la sociedad y sus funciones indelegables.
- u) Considerar los informes de los administradores y del representante legal sobre el estado de los negocios y el informe del revisor fiscal.
- v) Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la selección de los miembros de la junta directiva de la sociedad, definición de funciones y responsabilidades, organización, estrategias para la toma de las decisiones, evaluación y rendición de cuentas.
- w) Las demás funciones que al respecto determine las normas que rigen la materia.
- x) Las demás que se definan los Estatutos de CAJACOPI EPS SAS.

La Junta Directiva es el Órgano de administración o dirección, constituida y con las funciones establecidas en los Estatutos de la CAJACOPI EPS SAS, le competen las siguientes responsabilidades:

- a) Definir la orientación estratégica de la organización y su cobertura geográfica, en el contexto de la regulación que le es aplicable y hacerle seguimiento periódico.
- b) Medir y evaluar la calidad de los servicios de salud y de los procesos de atención al usuario.
- c) Realizar la planeación financiera y la gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la EPS.
- d) Definir la política de contratación de proveedores de servicios de salud y de proveedores de bienes y servicios de la EPS.
- e) Revisar el presupuesto anual y la plataforma estratégica de la EPS
- f) Identificar, medir y gestionar las diversas clases de riesgos (de salud, económicos, reputacional, de lavado de activos, entre otros), y establecer las políticas asociadas a su mitigación.
- g) Establecer planes de sistemas de información para cumplir los objetivos de la entidad y los requerimientos de las autoridades, los prestadores y los usuarios, y supervisar su implementación.
- h) Verificar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI) de la EPS, de las políticas del Sistema de Gestión de Riesgos (SGR) de la EPS y el cumplimiento e integridad de las políticas contables.
- i) Proponer la política general de remuneración del Comité de Dirección y de la Alta Dirección.
- j) Proponer la política de sucesión del Comité de Dirección.
- k) Proponer los principios y los procedimientos para la selección de miembros de la Alta Dirección y del Comité de Dirección de la entidad, la definición de sus funciones y responsabilidades, la forma de organizarse y deliberar, y las instancias para evaluación y rendición de cuentas.
- l) Aprobar el Código de Conducta y de Buen Gobierno de la EPS.
- m) Velar por el cumplimiento de las normas de Gobierno Corporativo de la EPS.
- n) Aprobar las políticas referentes con los sistemas de denuncias anónimas (whistleblowers).
- o) Identificar los grupos de interés o partes interesadas (stakeholders).
- p) Conocer y administrar los conflictos de interés entre la EPS y miembros del Comité de Dirección y la Alta Dirección.
- q) Velar porque el proceso de proposición y elección de los miembros del Comité de Dirección se efectúe de acuerdo con las formalidades previstas por la entidad.
- r) Conocer y en caso de impacto material, advertir a la Junta Directiva que la EPS realiza con miembros de la Asamblea General de Accionistas, definidos de acuerdo con la estructura de propiedad de la entidad, o representados en el Comité de Dirección; con sus miembros y otros administradores o con personas a ellos vinculadas (operaciones con Partes Vinculadas).

- s) Las demás funciones establecidas en el Reglamento de la Junta Directiva y los Estatutos de CAJACOPI EPS SAS.

### **Órgano de control.**

**Revisor Fiscal.** Son funciones del revisor fiscal, además de las establecidas en la Ley, las que a continuación se señalan:

- a) Cerciorarse de que las operaciones que se celebren por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, a las mejores prácticas de un buen gobierno corporativo, y al ordenamiento jurídico.
- b) Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea General de Accionistas, y/o a la Junta Directiva, y/o al presidente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.
- c) Colaborar con las entidades gubernamentales y autoridades que ejerzan la inspección y vigilancia de la sociedad, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.
- d) Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.
- e) Inspeccionar asiduamente los bienes de la sociedad, y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de estos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.
- f) Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- g) Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.
- h) Convocar a la Asamblea a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.
- i) Reportar a la Unidad de Información y Análisis Financiero, o a la autoridad que fuere competente, las operaciones catalogadas como sospechosas en los términos del literal d) del numeral 2 del artículo 102 del Decreto-ley 663 de 1993, en armonía con lo dispuesto en la Ley 1762 de 2015, o demás normas que la sustituyan, modifiquen o adicionen, cuando las adviertan dentro del giro ordinario de sus labores.

- j) Convocar a la Asamblea General de Accionistas a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario; cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad, o cuando lo solicite un número de socios previsto en estos estatutos.
- k) Velar porque la Administración cumpla con los deberes específicos establecidos por los organismos de vigilancia, especialmente con los vinculados a los deberes de información y al Código de Buen Gobierno.
- l) Elaborar los dictámenes o informes sobre los balances generales, así como el informe general a la Asamblea General de Accionistas, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 208 y 209 del Código de Comercio, respectivamente.
- m) Aplicar la técnica de interventoría de cuentas más aconsejable para el cabal cumplimiento de sus funciones.
- n) Expresar las reservas o salvedades que tenga sobre la fidelidad de los estados financieros.
- o) Velar que los actos de los administradores de la sociedad se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones de la Asamblea General de Accionistas.
- p) Guardar completa reserva sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento en ejercicio de su cargo, denunciándolos o comunicándolos solamente en la forma y casos previstos expresamente en las leyes.
- q) Obtener las informaciones y documentos necesarios para cumplir sus funciones.
- r) Intervenir en las deliberaciones de la Asamblea General de Accionistas, y en las de Juntas Directivas, aunque sin derecho a voto, cuando sea citado a estas.
- s) Inspeccionar en cualquier tiempo los libros de contabilidad, libros de actas, correspondencia, comprobantes de las cuentas demás papeles de la sociedad.
- t) Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea General de Accionistas

**Auditoría Interna.** El jefe de Oficina de Auditoría Interna es responsable de validar la efectividad del modelo de Sistema de Control Interno. Esta función a su vez se desglosa en las siguientes:

- a) Verificar que el modelo de información financiera e instrucciones técnicas que la desarrollan están adecuadamente diseñadas y comunicadas a las partes interesadas,
- b) Validar las modificaciones del modelo Sistema de Control Interno,

- c) Apoyar la supervisión del funcionamiento del Sistema de Control Interno,
- d) Verificar la efectividad de los controles, a través de la ejecución del Plan Anual de Auditoría,
- e) Presentar al Comité de Gestión los principales aspectos detectados en las auditorías internas del Sistema de Control Interno y su seguimiento,
- f) Gestión y seguimiento del proceso de evaluación del Sistema de Control Interno.
- g) Promover y valorar la cultura y entorno de control interno,
- h) Diseñar, proponer y divulgar el Sistema de Control Interno, asegurando la suficiencia de esta,
- i) Realizar la evaluación de la eficacia de los controles definidos en el modelo de gestión de riesgo de la empresa,
- j) Realizar seguimiento de la labor de actualización y documentación de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad,
- k) Validar los planes de acción definidos por las unidades que sean producto de las recomendaciones de mejoras derivadas del proceso de evaluación del Sistema de Control Interno.
- l) Asesorar a las diferentes unidades en la incorporación de nuevos controles dentro de sus procedimientos ante las debilidades detectadas o cambios de esto.
- m) Realizar actualización de la documentación asociada a la Oficina de Auditoría Interna.

**Oficial del Cumplimiento.** Además de las funciones que se le asignarán a la persona encargada de la administración del PTEE, tendrá a su cargo las siguientes:

- a) Presentar con el representante legal, para aprobación de la junta directiva o quien haga sus veces, la propuesta del PTEE.
- b) Presentar, por lo menos una vez al año, informes de la gestión del PTEE a la junta directiva o quien haga sus veces. Como mínimo los informes deberán contener una evaluación y análisis sobre la eficiencia y efectividad del PTEE y, de ser el caso, proponer las mejoras respectivas. Así mismo, deberán demostrar los resultados de esta gestión.
- c) Velar porque el PTEE se articule con las Políticas de Riesgo adoptada por la junta directiva o quien haga sus veces.
- d) Velará por el cumplimiento efectivo, eficiente y oportuno del PTEE.
- e) Garantizar la implementación de canales apropiados para permitir que cualquier persona informe, de manera confidencial y segura, acerca de presuntos incumplimientos del PTEE y posibles actividades sospechosas relacionadas con COF y soborno.

- f) Verificar la debida aplicación de la política de protección a denunciantes que la entidad haya establecido.
- g) Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación del PTEE.
- h) Realizar la evaluación del cumplimiento del PTEE como mínimo una vez al año.

## **ARTÍCULO 18. COMITÉS DE GESTIÓN**

**Comité de Contraloría interna.** Este Comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establecieron, el análisis de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la entidad y del sistema de gestión de riesgos.

Aunque el jefe de Oficina de Auditoría Interna puede asistir a las reuniones, no posee poder de voto en el Comité de Contraloría Interna.

El Comité cuenta con la libertad para reportar sus hallazgos y revelarlos internamente, y las facilidades suficientes para mantener una comunicación directa y sin interferencia con la Junta Directiva. Sus funciones se encuentran establecida en los reglamentos y en las normas vigentes. Sus funciones son:

- a) Establecer las políticas, criterios y prácticas que utilizará la EPS en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera y contable.
- b) Definir mecanismos para consolidar la información de los órganos de control de la entidad para la presentación de la información a la Junta Directiva.
- c) Proponer para aprobación de la Junta Directiva, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del SCI.
- d) Presentarle a la Junta Directiva las propuestas relacionadas con las responsabilidades y atribuciones asignadas a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI, incluyendo la gestión de riesgos.
- e) Evaluar la estructura del control interno de la EPS de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la entidad, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.
- f) Establecer planes de auditoría sobre áreas tales como atención al usuario y sistemas de respuesta a los afiliados.
- g) Informar a la Junta Directiva sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.

- h) Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los Comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
- i) Supervisar las funciones y actividades del área de Auditoría Interna de la EPS, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.
- j) Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor Interno, u otras instancias de control interno establecidas legalmente o en los reglamentos internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
- k) Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva, en relación con el SCI de la EPS.
- l) Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
- m) Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
- n) Emitir concepto, mediante un informe escrito, respecto de las posibles operaciones que se planean celebrar con Partes Vinculadas, para lo cual deberá verificar que las mismas se realicen en condiciones de mercado.
- o) Presentar a la Junta Directiva los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal, sin perjuicio del derecho de los miembros de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del Comité será recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración los resultados del estudio efectuado.
- p) Las demás que se definan en el Reglamento Interno del Comité.

**Comité de Gobierno organizacional.** Está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros. En ningún momento sustituye la responsabilidad que corresponde a la Junta Directiva y a la Alta Dirección de la EPS sobre la dirección estratégica del talento humano y su remuneración. En tal contexto, su responsabilidad quedará limitada a servir de apoyo al órgano directivo. Tiene entre otras funciones, sin limitarse a ellas, apoyar a la Junta Directiva en los siguientes temas:

- a) Propender por que los miembros de la Asamblea General de Accionistas, los afiliados a los regímenes de seguridad social en salud y el público en general tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la entidad que deba revelarse
- b) Revisar y evaluar la manera en que el Comité de Dirección dio cumplimiento a sus deberes durante el periodo.
- c) Monitorear las negociaciones realizadas por miembros significativos con terceros.
- d) Supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de los administradores.
- e) Revisar el desempeño de la Alta Dirección, entendiendo por ella al Gerente General y a los trabajadores del grado inmediatamente inferior (Subgerentes).
- f) Proponer una política de remuneraciones y salarios para los trabajadores de la entidad, incluyendo la Alta Dirección.
- g) Proponer el nombramiento y remoción del Gerente General, así como su remuneración.
- h) Proponer los criterios objetivos por los cuales la entidad contrata a sus principales ejecutivos.
- i) Las demás que se definan en el Reglamento Interno del Comité.

**Comité de Riesgos.** Este Comité está encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la entidad. Sus funciones se encuentran descritas en los reglamentos y en las normas vigentes. Sus principales funciones son:

- a) Establecer estrategias para prevenir y mitigar los riesgos en salud.
- b) Identificar, medir, caracterizar, supervisar y anticipar, mediante metodologías adecuadas, los diversos riesgos (de salud, económicos –incluyendo coberturas o reaseguros–, operativos, de grupo, lavado de activos, reputacionales, entre otros) asumidos por la entidad, propios de su gestión en el SGSSS.
- c) Establecer medidas prudenciales como la correcta constitución de reservas técnicas, y velar por la suficiencia patrimonial.
- d) Supervisar los procesos de atención al usuario y medir y evaluar el funcionamiento del sistema de atención al usuario (seguimiento y análisis de quejas y reclamos, orientación al usuario, tiempos de espera, etc.).
- e) Las demás que se definan en el Reglamento Interno del Comité.

**Comité de Conducta.** 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). Sus funciones incluyen:

- a) Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de cada entidad.
- b) Apoyar a la Junta Directiva 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) Las demás que se definan en el Reglamento Interno del Comité.

## **ARTÍCULO 19. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

CAJACOPI EPS SAS 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 formaran grupos internos de trabajo para su implementación, evaluación y control.

1. **Asignación de funciones.** El Gerente General 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 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 practicas:
  1. Establecer las políticas necesarias para cumplir con los procesos misionales.
  2. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
  3. Cumplir las disposiciones legales y constitucionales.
  4. Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
2. **Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano.** CAJACOPI EPS SAS 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 Conducta), los cuales se reúnen trimestralmente, y la oficina de auditoría interna la cual puede participar el comité de Contraloría Interna con voz pero sin voto, externamente ejerce control el suscrito revisor fiscal, los cuales pueden interactuar cuando sean convocados por los máximos órganos de administración y en el desarrollo de sus funciones.

Los órganos de control externo de CAJACOPI EPS SAS además de la revisoría fiscal 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 y entidades territoriales.

4. **Delegación de funciones.** Cuando la Gerencia delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió en la asamblea de socios y en los estatutos de la entidad, 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.** El Gerente General 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 brindar, 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 y al presente código.

7. **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 20. 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 en Salud.** CAJACOPI EPS SAS, con el propósito fundamental de especificar los lineamientos que permitan fomentar la cultura de calidad en cada una de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS- contratadas en todos los municipios en los cuales se tenga presencia y dentro de los trabajadores, define que:
  - Se establecerán estándares de calidad en salud, basados en la normatividad Colombiana vigente y las establecidas por CAJACOPI EPS SAS, para garantizar el acceso, pertinencia, continuidad, oportunidad y seguridad, los cuales serán requisitos contractuales y de medición permanente por el equipo de auditoría de calidad en salud.
  - Se implementarán procesos de auditoría periódica a la red de prestadores y dispensarios de medicamentos adscrita y candidatos a contratar para verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación, cumplimiento de indicadores, implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, del programa de seguridad y humanización de los servicios de salud y el cumplimiento de los planes de acción generados.
  - Evaluará periódicamente por medio de auditorías internas el cumplimiento, por parte de todos los trabajadores, de los diferentes manuales y procedimientos de los procesos

misionales, además propiciará la evaluación de esos cumplimientos por entes externos del ámbito Local y Nacional.

- Diseñará, implementará y evaluará un plan de capacitación a los trabajadores sobre los cambios en la normatividad que les aplique, así como, los cambios que ocurran en los procesos, para fortalecer sus competencias.
- Fomentará la implementación de una cultura de seguridad de la atención y humanización de los servicios al interior de toda la red de prestadores y dispensarios adscritos, realizando a los usuarios periódicamente, encuestas de satisfacción, percepción de seguridad y autocuidado, generando planes de mejora y planes de comunicación en salud.

b) **Política de Talento Humano.** Las políticas del proceso Gestión Humana de Cajacopi EPS S.A.S están relacionadas con la plataforma estratégica que ha definido la Alta Gerencia y apuntan a la implementación de los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la norma legal y requerimientos del sector que permitan atender los desafíos en cuanto a competitividad del recurso humano acorde con la visión del programa de Salud. Dirigidas a todos los trabajadores según su pertinencia, indistinta su modalidad de contratación y según los límites legales y laborales que ésta imponga.

c) **Política de Planeación de Recursos Humanos.** La Gerencia General define con base en aspectos financieros y del aseguramiento del riesgo en salud, la planta de recursos humanos requerida para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Se definen los cargos requeridos para garantizar la operación como EAPB y las condiciones requeridas en el Manual de Descripción de Cargo: educación, experiencia, formación complementaria, entrenamiento, habilidades del ser y del hacer; así como las responsabilidades sobre personas, procesos, informes, valores/dinero; funciones y producto clave; clientes internos y externos, proveedores internos y externos, condiciones requeridas para garantizar la salud y la seguridad.

Se definen parámetros para requisición y contratación de personal según los lineamientos de lo autorizado por la Alta Gerencia: área, jefe inmediato, personal dependiente, rol (operativo, estratégico o directivo), objetivo del cargo. Se establece plazo para cubrir vacante máxima de 30 días a partir de la recepción de la requisición. Si no se cubre, se notificará al líder de proceso sobre causales. Se controla la

plantilla de recursos humanos con matriz Plan de Cargos, que registra comportamiento mensual de la contratación con gasto financiero proyectado bruto y variables de diversa índole.

## **2. Política de Preselección y Selección del Recurso Humano**

Las hojas de vida se obtienen de diferentes fuentes con el cumplimiento de competencias para atender las requisiciones y se procura su conservación temporal (máximo 1 año) en medio magnético o físico. Las hojas de vida de aspirantes con perfiles excepcionales se conservarán sin límite de tiempo. Se tienen en cuenta hojas de vida obtenidas de referencias de personal activo, extrabajadores o contratistas que han elaborado con la empresa y han mostrado fidelidad, eficacia y compromiso.

Se promueve el plan de carrera cuando las condiciones lo permiten. Se procura no crear falsa expectativa sobre reales proyecciones de un trabajador a otras áreas o cargos, por lo cual estas convocatorias están sujetas a disposiciones de la Dirección. Cuando es necesario, se realizan convocatorias externas mediante uso de páginas de promoción de mercado laboral, cazatalentos o EST, priorizando el Centro de Empleo de la Entidad.

## **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 de circulación de la información, para lo cual se adoptarán 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.

El Gerente General 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. Responsabilidad social.**

a) **Compromiso con la Rendición de Cuentas.** La Rendición de Cuentas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud se encuentra establecida normativamente, y está orientada a brindar información a la ciudadanía en general, entidades territoriales y organismos de vigilancia y control de la gestión realizada por la entidad y los resultados en salud bajo el principio de transparencia.

CAJACOPI EPS SAS se compromete a presentar informes trimestrales y anuales de Rendición de Cuentas, que deben ser claros, completos, veraces, oportunos y de fácil acceso, de manera que ofrezca a los diferentes actores del sistema, a la junta directiva y trabajadores de la empresa, un panorama claro y real del Programa de Salud. La política obedece a la necesidad de mejorar la transparencia y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño, posicionamiento.

### **ARTÍCULO 20. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS**

CAJACOPI EPS SAS 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 SAS 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 SAS rechaza, condena y prohíbe que el Gerente General 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 a la Junta Directiva 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 SAS 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 SAS 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 SAS sobre conflicto de intereses.** Sin perjuicio de las prohibiciones legales, el personal de CAJACOPI EPS SAS 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 de Junta Directiva.
- iii. Realizar actividades que atenten con los intereses de la administración.
- iv. Gestionar, por si 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 si o para un tercero tratamientos 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 SAS para actividades distintas de las relacionadas, que sean de interés para dichas personas salvo que medie autorización por escrita de la Junta Directiva.
- viii. Gestionar o celebrar negocios con la entidad para si o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- ix. Aceptar para si, 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 revelarán 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 la Junta Directiva. 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.

**e. Procedimiento para Controversias sobre Conflicto de Intereses:**

Cuando un miembro de la junta, el Representante Legal, un Ejecutivo, el Revisor Fiscal, un empleado de la Entidad, o un

tercero, adviertan sobre la existencia de un Conflicto de Intereses, o cuando manifiesten sus dudas sobre un presunto Conflicto de Interés, dicha controversia o duda se elevará al Comité de Conducta para que sea trasladado al Gerente General, o a la Junta Directiva si se trata de este último para que se dirima o resuelva. Cuando haya lugar, el Jefe de Oficina Jurídica podrá practicar las pruebas que requiera para esclarecer los hechos materia de su decisión, para lo cual tendrá un plazo que no podrá exceder de 60 días hábiles contados a partir de que haya sido puesto en su conocimiento la existencia de un posible Conflicto de Intereses que no involucre a alguien de su despacho.

Una vez practicadas las pruebas, las partes involucradas en el conflicto podrán remitir al Comité de Conducta sus alegatos de conclusión, dentro de un término que no excederá de 20 días calendario contados a partir de la fecha en la cual el jefe de oficina Jurídica les notifique mediante comunicación escrita, el cierre de la etapa probatoria.

## **ARTÍCULO 21. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN CON LOS CLIENTES EXTERNOS DE ACUERDO CON LOS INTERESES DEL SECTOR SALUD**

### **5. Sistema de Gestión**

d) **Política de Gestión en Salud.** CAJACOPI EPS SAS, con el propósito fundamental de especificar los lineamientos que permitan fomentar la cultura de calidad en cada una de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud -IPS- contratadas en todos los municipios en los cuales se tenga presencia y dentro de los trabajadores, define que:

- Se establecerán estándares de calidad en salud, basados en la normatividad colombiana vigente y las establecidas por CAJACOPI EPS SAS, para garantizar el acceso, pertinencia, continuidad, oportunidad y seguridad, los cuales serán requisitos contractuales y de medición permanente por el equipo de auditoría de calidad en salud.
- Se implementarán procesos de auditoría periódica a la red de prestadores y dispensarios de medicamentos adscrita y candidatos a contratar para verificar el cumplimiento de los estándares de habilitación, cumplimiento de indicadores, implementación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, del

programa de seguridad y humanización de los servicios de salud y el cumplimiento de los planes de acción generados.

- Evaluará periódicamente por medio de auditorías internas el cumplimiento, por parte de todos los trabajadores, de los diferentes manuales y procedimientos de los procesos misionales, además propiciará la evaluación de esos cumplimientos por entes externos del ámbito Local y Nacional.
- Diseñará, implementará y evaluará un plan de capacitación a los trabajadores sobre los cambios en la normatividad que les aplique, así como, los cambios que ocurran en los procesos, para fortalecer sus competencias.
- Fomentará la implementación de una cultura de seguridad de la atención y humanización de los servicios al interior de toda la red de prestadores y dispensarios adscritos, realizando a los usuarios periódicamente, encuestas de satisfacción, percepción de seguridad y autocuidado, generando planes de mejora y planes de comunicación en salud.

e) **Política de Talento Humano.** Las políticas del proceso Gestión Humana de Cajacopi EPS S.A.S están relacionadas con la plataforma estratégica que ha definido la Alta Gerencia y apuntan a la implementación de los procedimientos necesarios para dar cumplimiento a la norma legal y requerimientos del sector que permitan atender los desafíos en cuanto a competitividad del recurso humano acorde con la visión del programa de Salud. Dirigidas a todos los trabajadores según su pertinencia, indistinta su modalidad de contratación y según los límites legales y laborales que ésta imponga.

f) **Política de Planeación de Recursos Humanos.** La Gerencia General define con base en aspectos financieros y del aseguramiento del riesgo en salud, la planta de recursos humanos requerida para el cumplimiento de sus objetivos estratégicos. Se definen los cargos requeridos para garantizar la operación como EAPB y las condiciones requeridas en el Manual de Descripción de Cargo: educación, experiencia, formación complementaria, entrenamiento, habilidades del ser y del hacer; así como las responsabilidades sobre personas, procesos, informes, valores/dinero; funciones y producto clave; clientes internos y externos, proveedores internos y externos, condiciones requeridas para garantizar la salud y la seguridad.

Se definen parámetros para requisición y contratación de personal según los lineamientos de lo autorizado por la Ala Gerencia: área, jefe inmediato, personal dependiente, rol (operativo, estratégico o directivo), objetivo del cargo. Se establece plazo para cubrir vacante máxima de 30 días a partir de la recepción de la requisición. Si no se cubre, se notificará al líder de proceso sobre causales. Se controla la plantilla de recursos humanos con matriz Plan de Cargos, que registra comportamiento mensual de la contratación con gasto financiero proyectado bruto y variables de diversa índole.

## **6. Política de Preselección y Selección del Recurso Humano**

Las hojas de vida se obtienen de diferentes fuentes con el cumplimiento de competencias para atender las requisiciones y se procura su conservación temporal (máximo 1 año) en medio magnético o físico. Las hojas de vida de aspirantes con perfiles excepcionales se conservarán sin límite de tiempo. Se tienen en cuenta hojas de vida obtenidas de referencias de personal activo, extrabajadores o contratistas que han elaborado con la empresa y han mostrado fidelidad, eficacia y compromiso.

Se promueve el plan de carrera cuando las condiciones lo permiten. Se procura no crear falsa expectativa sobre reales proyecciones de un trabajador a otras áreas o cargos, por lo cual estas convocatorias están sujetas disposiciones de la Dirección. Cuando es necesario, se realizan convocatorias externas mediante uso de páginas de promoción de mercado laboral, cazatalentos o EST, priorizando el Centro de Empleo de la Entidad.

- 7. 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.

El Gerente General 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.

## **8. Responsabilidad social.**

b) **Compromiso con la Rendición de Cuentas.** La Rendición de Cuentas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud se encuentra establecida normativamente, y está orientada a brindar información a la ciudadanía en general, entidades territoriales y organismos de vigilancia y control de la gestión realizada por la entidad y los resultados en salud bajo el principio de transparencia.

CAJACOPI EPS SAS se compromete a presentar informes trimestrales y anuales de Rendición de Cuentas, que deben ser claros, completos, veraces, oportunos y de fácil acceso, de manera que ofrezca a los diferentes actores del sistema, a la junta directiva y trabajadores de la empresa, un panorama claro y real del Programa de Salud. La política obedece a la necesidad de mejorar la transparencia y fortalecer la generación de información, los controles sobre el desempeño, posicionamiento.

## **ARTÍCULO 22. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS**

CAJACOPI EPS SAS 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.

**2. Conflicto de intereses.** Todos los trabajadores de CAJACOPI EPS SAS 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.

**f. Prácticas que deben evitarse.** CAJACOPI EPS SAS rechaza, condena y prohíbe que el Gerente General 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 a la Junta Directiva 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:

- iv. Los socios, asociados o personas jurídicas que hagan parte de la red de servicios contratados directa o indirectamente por la entidad.

- v. 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.
- vi. Los asociados de personas jurídicas receptoras de recursos de capital de la entidad o entidades vinculadas, conforme a su objeto social lo permita.

**g. Deberes de los trabajadores de CAJACOPI EPS SAS 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 SAS 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.

**h. Prohibiciones para los trabajadores de CAJACOPI EPS SAS sobre conflicto de intereses.** Sin perjuicio de las prohibiciones legales, el personal de CAJACOPI EPS SAS 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 de Junta Directiva.
- iii. Realizar actividades que atenten con los intereses de la administración.

- iv. Gestionar, por si 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 si o para un tercero tratamientos 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 SAS para actividades distintas de las relacionadas, que sean de interés para dichas personas salvo que medie autorización por escrita de la Junta Directiva.
  - viii. Gestionar o celebrar negocios con la entidad para si 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.
- i. **Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de interés.** Los grupos de referencia y los grupos de interés revelarán 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 la Junta Directiva. 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.

**j. Procedimiento para Controversias sobre Conflicto de Intereses:**

Cuando un miembro de la junta, el Representante Legal, un Ejecutivo, el Revisor Fiscal, un empleado de la Entidad, o un tercero, adviertan sobre la existencia de un Conflicto de Intereses, o cuando manifiesten sus dudas sobre un presunto Conflicto de Interés, dicha controversia o duda se elevará al Comité de Conducta para que sea trasladado al Gerente General, o a la Junta Directiva si se trata de este último para que se dirima o resuelva.

Cuando haya lugar, el Jefe de Oficina Jurídica podrá practicar las pruebas que requiera para esclarecer los hechos materia de su decisión, para lo cual tendrá un plazo que no podrá exceder de 60 días hábiles contados a partir de que haya sido puesto en su conocimiento la existencia de un posible Conflicto de Intereses que no involucre a alguien de su despacho.

Una vez practicadas las pruebas, las partes involucradas en el conflicto podrán remitir al Comité de Conducta sus alegatos de conclusión, dentro de un término que no excederá de 20 días calendario contados a partir de la fecha en la cual el jefe de oficina Jurídica les notifique mediante comunicación escrita, el cierre de la etapa probatoria.

**2. 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 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 la Junta Directiva o a los afiliados cuando él lo considere necesario.

### **ARTÍCULO 23. ADMINISTRACIÓN DE RIESGO REPUTACIONAL**

El objetivo de esta política es desarrollar un marco de normas internas que CAJACOPI EPS SAS debe aplicar, para fortalecer la gestión reputacional que permita realizar de forma oportuna la identificación, la medición, el control, el monitoreo y la divulgación de riesgos asociados a la posibilidad de ocasionar deterioro de la imagen de la empresa, debido al incumplimiento de leyes, normas internas y externas, entre otros.

De acuerdo con lo definido en la Circular 004 de 2018, se entiende por Riesgo Reputacional corresponde a la posibilidad de toda acción propia o de terceros, evento o situación que pueda afectar negativamente el buen nombre y prestigio de una empresa, tales como el impacto de la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales, conducta o situación financiera de la empresa. Tal publicidad negativa, ya sea verdadera o no, puede mermar la confianza pública en la empresa, dar lugar a litigios costosos, o dar lugar a una disminución de su base de usuarios, clientes, negocios o los ingresos. Estos pueden ser desagregados, en situacional o previsto, de acuerdo con la capacidad de prevención-mitigación:

- **Riesgo reputacional situacional:** Riesgo reputacional inmediato derivado de una acción imposible de anticipar.
- **Riesgo reputacional previsto:** Riesgo reputacional derivado de eventos a los cuales la organización puede anticiparse con una gestión adecuada de los riesgos en salud, financieros, y operativos, así como mediante estrategias de comunicación.

### **ARTÍCULO 24. POLÍTICA DE MEDICIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA LA REPUTACIÓN DE LA ENTIDAD**

**Política para la medición de la reputación empresarial.** Para medir la reputación se realizarán encuestas dirigidas a las partes interesadas con la finalidad de evaluar la calidad de los servicios administrativos y de salud prestados, además, la percepción que se tiene de la compañía.

**Política para la evaluación de la reputación empresarial.** Para la evaluación de la reputación empresarial Cajacopi EPS contará con los siguientes mecanismos de evaluación:

Observatorio de redes sociales: para identificar cualquier valoración, opinión o comentario que pueda impactar en la reputación de la empresa.

Observatorio de medios: para caracterizar las diferentes informaciones sobre la empresa publicadas en los medios de comunicación digitales.

Encuestas de satisfacción: mediante las cuales se evaluará la atención a través de los canales presenciales y no presenciales.

**Política para el seguimiento continuo de la reputación empresarial.** A través de los mecanismos de evaluación se realiza un monitoreo diario, se adelantan acciones y toman decisiones para minimizar los riesgos negativos en la imagen reputacional de Cajacopi EPS.

## **ARTÍCULO 25. SISTEMA DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN A TRAVÉS DE INDICADORES**

CAJACOPI EPS SAS 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 SAS 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 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.
3. **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 26. DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

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

La Alta Gerencia de las Compañías se encargará de dar a conocer al mercado y a los grupos de interés, la existencia y contenido del presente Código. Para estos efectos, la Oficina de Planeación, la Oficina de Talento Humano y la Oficina de Comunicaciones anunciará a través de los mecanismos de información en las cuales se encuentra: página web(www.cajacopieps.com), redes sociales, flyers, etc.

Así mismo, el texto del presente Código quedará a disposición en los en su página Web ([www.cajacopieps.com](http://www.cajacopieps.com))

## ARTÍCULO 27. SEGUIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

Este Código de Conducta y buen Gobierno será medido a través del tiempo con indicadores de gestión que midan el avance o grado de desarrollo en la empresa. Para esta medición se prevén los siguientes indicadores:

ACCIONES A REALIZAR	INDICADORES	OBSERVACIONES
<b>DELEGACIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>		
Creación de estructuras específicas: - Órganos de participación y de gestión. - Comité de conducta	-Relación de órganos creados composición, funciones, periodicidad. - Número de reuniones. - Número de acciones realizadas - Número de personas implicadas	Asegura la implantación de la ética en la gestión
<b>COMUNICACIÓN, FORMACIÓN, TRANSPARENCIA</b>		
Acciones de formación en ética/cultura corporativa.	Evaluación de la formación realizada (impacto en la mejora de la ética).	Contribuye a extender la ética en la cultura de la organización y a su interiorización en las personas.
<b>CULTURA ORGANIZATIVA</b>		
Comité de gobierno organizacional.	Número de reuniones / anuales.	Garantiza la igualdad de oportunidades en la organización.
<b>FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL</b>		

Elaboración de planes de formación.	Recursos asignados a formación.  Horas de formación por persona/año.	Estimula el progreso de las personas y la organización
<b>GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO</b>		
Implantación Procedimiento de gestión del conocimiento.	Tasa de aprobación de la formación  Referencia de conocimientos y habilidades  Cumplimiento del plan de capacitación	Transmitir la importancia de generar y compartir conocimiento.
<b>SEGURIDAD Y SALUD LABORAL</b>		
Disponer de sistema de gestión y prevención de riesgos laborales implementado.  Formar e informar sobre riesgos laborales.	Ausentismo por causa médica.  Frecuencia de la accidentabilidad  Prevalencia por enfermedad laboral  Incidencia por enfermedad laboral  Proporción de accidentes de trabajo mortales	Garantiza la seguridad y la salud de las personas.

## **ARTÍCULO 1. 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 y será liderado por el comité de conducta y de Gobierno Organizacional.