

Versión 29 de julio 2025

Código: MC-RIE-SGR-001 - Versión 4

SOS

Servicio Occidental de Salud

EN INTERVENCIÓN

— CÓDIGO —

DE BUEN GOBIERNO

INTEGRIDAD Y CONDUCTA

EPS S.O.S



INDICE

	Pág.
Introducción	4
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Términos y definiciones	5
4. ¿Quiénes somos?	7
4.1 Nuestros valores de integridad	7
4.2. Nuestros principios rectores	9
4.3. Nuestro propósito superior	10
4.4. Mega	10
4.5. Nuestras pasiones	10
5. Estructura para el funcionamiento del código de buen gobierno	11
5.1.2. Asamblea general de accionistas	13
5.1.3. Junta directiva	13
5.1.3.1. Comités de la junta directiva	17
5.1.3.2. Comité de gobierno organizacional	17
5.1.3.3. Comité de contraloría interna	17
5.1.3.4. Comité de conducta	18
5.1.3.5. Comité de riesgos	18
5.1.4. Gerencia general	18
5.1.5. Directores, gerentes, gerentes regionales y jefes	19
5.1.6. Comité de gerencia	19
5.1.7. Gerencia de gestión humana	19
5.1.8. Oficial de cumplimiento	20
5.1.9. Oficial de seguridad y privacidad de la información	20
5.2. Nuestros órganos de control	20
5.2.1. Revisoría fiscal	20
5.2.2. Auditoría interna	21
6. Lineamientos de conducta	22
6.1 Lineamientos para accionistas, junta directores y gerencias staff (comité gerencial)	22
6.2. Lineamientos para colaboradores	23
6.3. Lineamientos para proveedores de	23
6.4. De la empresa frente a sus afiliados	23
6.5. Frente a la competencia desleal	24

INDICE



	Pág.
7. Inhabilidades e incompatibilidades - - - - -	25
7.1. Socios o administradores de la eps - - - - -	26
7.2. Revisor fiscal - - - - -	26
8. Conductas consideradas antiéticas - - - - -	27
9. Conflictos de interés - - - - -	31
9.1. Ejemplo de situaciones que pueden representar conflictos de interés - - - - -	32
9.2. Resolución de conflictos de interés - - - - -	34
10. Donaciones y contribuciones - - - - -	35
11. Registros y Transacciones - - - - -	36
12. Participación en política - - - - -	36
13. Participación de colaboradores en eventos o capacitaciones - - - - -	37
14. Regalos e invitaciones - - - - -	40
14.1. Dádivas y beneficios - - - - -	41
15. Política antifraude y anticorrupción - - - - -	41
16. Seguridad y privacidad de la información - - - - -	41
17. Política de revelación de información - - - - -	42
18. Política de contratación y pago - - - - -	42
19. Políticas de riesgo reputacional - - - - -	43
20. Sistema de administracion de riesgo de lavado de activos y financiacion del terrorismo (sarlaft)- - - - -	43
21. Principios de responsabilidad social - - - - -	44
21.1 Impacto de los componente sostenibles - - - - -	44
21.2 Pilares sostenibles - - - - -	45
22. Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano - - - - -	45
23. Línea ética o de transparencia - - - - -	45
24. Régimen de sanciones - - - - -	46
25. Compromiso con declaración de existencia de grupo empresarial- - - - -	46
26. Difusión y socializaciónde este código - - - - -	48



Introducción

El presente Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta, compila los principios, políticas, prácticas y medidas de dirección, administración y control encaminadas a crear, fomentar, fortalecer, consolidar y preservar una cultura basada en la transparencia empresarial que la EPS SOS ha asumido de cara a sus grupos de interés.

Su estructura se ha definido en términos generales, a partir de la importancia de la adopción de las prácticas de transparencia corporativa en el sector salud y en lo particular, bajo las instrucciones generales para la implementación de mejores prácticas organizacionales emitidas por la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la Circular Externa 007 del 2017 y demás normas modificatorias y/o complementarias.

1. Objetivo

Implementar una cultura de cumplimiento normativo, de principios éticos y sanas prácticas corporativas, asegurando la transparencia, el trato equitativo, la equidad, la eficiencia y la integridad de la organización, así como la confianza y el reconocimiento de los derechos de las diferentes partes interesadas.

Este código busca garantizar la orientación estratégica, el control efectivo de la Dirección, su responsabilidad frente al desarrollo social y el respeto por los grupos de interés.

2. Alcance

El presente código aplica para todas las actuaciones de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, Gerencia General o quien haga sus veces, Direcciones, Gerencias, líderes, colaboradores y, en general todas las personas vinculadas a la organización, a fin de que su actuación se ajuste a los principios éticos, de transparencia y de buen gobierno corporativo.

En caso de que la EPS SOS S.A sea objeto de medidas administrativas o de

intervención forzosa para administrar interpuesta por la Superintendencia Nacional de Salud (SNS), el funcionario designado por este órgano de control estará plenamente facultado para llevar a cabo todas las actividades necesarias para la adecuada administración de la entidad, dichas facultades son asignadas al Agente Especial Interventor, incluyen, sin limitarse a ello, el cumplimiento irrestricto de la normatividad legal vigente que rige el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Asimismo, tendrá la potestad de realizar el libre nombramiento y remoción del personal directivo, así como la libre conformación de los comités de obligatorio cumplimiento requeridos por la ley, con el fin de asegurar la continuidad y correcta operación de la empresa durante el periodo de intervención.

Referencia de Asistencia Técnica: 20249300404993822

3. Términos y definiciones

Afiliado: Es la calidad que adquiere la persona una vez ha realizado la afiliación y que otorga el derecho a los servicios de salud del plan de beneficios que brinda el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Canal de línea ética y transparencia: Herramienta diseñada para prevenir y detectar eventos de fraude, opacidad o corrupción, además de monitorear oportunamente las irregularidades que involucren a colaboradores, proveedores, clientes y terceros.

Ciberdelito: Actividades ilícitas que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados) de compañías, valiéndose de herramientas informáticas y tecnológicas.

Colaborador: Aquella persona que haya celebrado un contrato individual de trabajo o de prestación de servicios con la EPS SOS para desempeñar un rol, cargo o cumplir un objeto contractual en beneficio de la EPS SOS.

Cohecho: Delito que comete un particular al ofrecer a un servidor público o persona que participa en el ejercicio de la función pública, una

cualquier clase para sí o para un tercero, a fin de que aquél ejecute una acción contraria a sus obligaciones u omita o dilate el ejercicio de sus funciones.

Conducta indebida: Hace referencia al incumplimiento de la ley, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de la organización respecto a la conducta, ética empresarial y comportamientos no habituales.

Competencia Desleal: Todo acto o hecho que se realice en el mercado con fines concurrenciales, cuando resulte contrario a las sanas costumbres mercantiles, al principio de la buena fe comercial, a los usos honestos en materia comercial, o bien cuando esté encaminado a afectar o afecte la libertad de decisión del comprador o consumidor, o el funcionamiento concurrencial del mercado.

Conflicto de Interés: Es toda aquella situación en la cual los miembros de Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva o colaboradores de la EPS SOS se enfrentan ante la toma de decisiones de sus intereses personales con los de la Sociedad, sus proveedores, accionistas, inversionistas o grupos de interés y/o terceros, lo que podría interferir en su capacidad para decidir objetivamente y en el mejor interés para la EPS SOS.

Corrupción: Obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud – EAPB: Son aquellas Entidades Promotoras de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado, Empresas Solidarias de Salud, las Asociaciones Mutuales en sus actividades de Salud, las Entidades Promotoras de Salud Indígenas, las Cajas de Compensación Familiar en sus actividades de salud, las Entidades que administren planes adicionales de salud, las entidades obligadas a compensar, las entidades adaptadas de Salud, las entidades pertenecientes al régimen de excepción de salud y las universidades en sus actividades de salud.

Fraude: Cualquier acto ilegal caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrado por individuos y/u organizaciones internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios.

Grupos de Interés Es toda aquella persona o grupos de personas o entidades sobre los cuales la organización tiene influencia o es influenciada por ellos, tales como los accionistas, miembros de junta directiva, administradores, trabajadores, usuarios, afiliados, proveedores, el gobierno y la sociedad.

Grupo empresarial: Se entiende como la conformación de grupo empresarial de acuerdo al artículo 28 de la Ley 222 de 1995, siempre que las categorías de matriz, filial y subsidiaria, a las que hace referencia el código de comercio para establecer el vínculo de subordinación, incluyan a sociedades civiles como las

entidades sin ánimo de lucro, asociaciones mutuales, cooperativas y otras entidades propias del sector de la salud.

Hurto: Delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas o muebles ajenos, contra la voluntad de su dueño, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro.

Información confidencial: Aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello.

Opacidad: Falta de claridad o transparencia, especialmente en la gestión pública.

Proveedor: Es toda persona natural o jurídica que suministra o haya suministrado productos o servicios a la EPS SOS.

Regalo: Es el objeto o dinero entregado voluntariamente sin requerir algo a cambio, en la que el receptor no adquiere ninguna obligación con el oferente.

Riesgo reputacional: Posibilidad de toda acción propia o de terceros, evento o situación que pueda afectar negativamente el buen nombre y prestigio de la EPS, tales como el impacto de la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales, conducta o situación financiera de la entidad.

Soborno: Es un delito consistente en ofrecer, prometer, entregar, aceptar o exigir un incentivo para influenciar una decisión u obtener una recompensa indebida para el beneficio propio, de la EPS SOS o de un tercero.

Transparencia: Se refiere al flujo de información, económica, política de manera puntual y confiable, la cual es accesible para todos los actores relevantes.

4. ¿Quiénes somos?

La Entidad Promotora de Salud Servicio Occidental de Salud S.A.S, de ahora en adelante EPS SOS, es una entidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, creada en 1995 por las cajas de Compensación Familiar del Suroccidente Colombiano para la prestación de servicios de salud asociados al Plan de Beneficios en Salud – PBS – y los Planes de Atención Complementarios de Salud – PAC – a nivel nacional.

Nuestro objeto social principal es promover la afiliación de los habitantes del territorio colombiano al Sistema General de Seguridad Social en Salud a través del régimen contributivo o subsidiado, garantizando la prestación de los servicios de salud previstos en el PBS; así mismo, administramos el riesgo en salud, procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad y; estructuramos facultativamente la prestación de planes complementarios al plan obligatorio de salud.



4.1. Nuestros valores de integridad

Nuestros valores de integridad también están descritos en el programa de transparencia y ética empresarial, se relacionan a continuación:

4.1.1 Honestidad: Es un valor fundamental que implica la cualidad de actuar y comunicarse con sinceridad, veracidad y transparencia en todas las situaciones y las actividades que realizo.

Soy honesto, cuando:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de la organización.
- Facilito el acceso a la información completa, veraz, oportuna tanto a mis clientes internos como externos.
- Reporto a través del canal anticorrupción y línea de ética y transparencia, faltas, delitos o hechos asociados a corrupción, fraude o soborno o cualquier otro que vaya en contra de los principios de la organización.
- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

4.1.2 Respeto: Es un valor esencial que implica reconocer y valorar la dignidad, los derechos, las opiniones, las diferencias de los demás.

Soy respetuoso, cuando:

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.

- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías.
- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los demás.
- Respeto los espacios personales de los demás.
- No realizo juicios precipitados, ni juzgo a las personas por su apariencia, origen étnico, género u orientación sexual.
- Soy puntual con las citaciones a reuniones.

4.1.3 Compromiso: Este valor implica la dedicación, determinación y responsabilidad de cumplir lo que prometemos y sacar adelante las metas o tareas trazadas para alcanzar nuestros objetivos organizacionales.

Soy comprometido, cuando:

- Asumo mis responsabilidades y desarrollo mis actividades de la mejor manera para lo que fui contratado.
- Escucho, atiendo y oriento de forma efectiva a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto de la EPS.
- Estoy dispuesto a ponerme en los zapatos del otro. Entender su contexto, necesidades y requerimientos.
- Actúo con diligencia y oportunamente cada vez que me solicitan una información o me realizan un requerimiento.
- Nunca trabajo con una actitud negativa.

4.1.4 Diligencia: Se refiere a la atención, el cuidado y el esfuerzo aplicados de manera constante y minuciosa en la realización de tareas, actividades, decisiones o responsabilidad, actuando de manera proactiva para lograr los objetivos establecidos.

Soy diligente, cuando:

- Uso responsablemente los recursos para cumplir con mis obligaciones.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de objetivos de acuerdo a mis obligaciones laborales.
- Aseguro la calidad en cada uno de los datos o servicios que entrego bajo los lineamientos y estándares de la organización.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas o me permitan alcanzar los objetivos oportunamente.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.

- Planifico mis actividades y tareas de manera organizada. Establezco metas y objetivos claros, y elaboro un plan de acción para alcanzarlos.
- Dedico tiempo y atención exclusiva a mis tareas. Elimino distracciones y evito la multitarea, ya que esto puede reducir la calidad de mi trabajo.

4.1.5 Justicia: Es un valor fundamental que se refiere a la equidad, imparcialidad y el trato justo en las relaciones humanas y en la toma de decisiones.

Soy justo, cuando:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Antes de tomar decisiones importantes o resolver conflictos, escucho a todas las partes involucradas para comprender sus perspectivas y preocupaciones.
- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio o en la toma de una decisión.
- Reconozco y valoro a las personas en función de su mérito, habilidades y logros, en lugar de estereotipos o prejuicios.





4.2. NUESTROS PRINCIPIOS RECTORES

Para alcanzar los objetivos organizacionales, como integrantes de la EPS SOS desarrollamos nuestras actividades, orientados por los siguientes principios:

Autorregulación: Las decisiones se tomarán en el nivel correspondiente según sea el caso; ajustándose a procedimientos y criterios preestablecidos que reduzcan o minimicen la discrecionalidad y la arbitrariedad; cumpliendo este Código y las instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud.

Legalidad: Se prioriza y vela para que, al definir y ejecutar las actividades, la organización de cumplimiento a la Constitución Política de Colombia, leyes, normas, políticas, reglamentos y controles que las autoridades competentes definan.

Coordinación: Se garantizará la capacidad para articular las actuaciones de la organización con otros actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS en cumplimiento de sus funciones.

Equidad: Se proporcionará igualdad de condiciones y de trato a las personas y a las entidades.

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 oportuna de servicios de salud de alta calidad.

Transparencia: Garantizar a todas las partes interesadas un actuar de manera pública, clara y visible.

Autocontrol: Es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción del derecho a la salud de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

Autogestión: Apunta a la capacidad de la entidad para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.



4.3 Nuestro propósito superior

➤ Cuidamos con pasión lo más importante para ti y los que te aman, tu salud. ➤

4.4 Mega

- Alcanzar una rentabilidad positiva
- Transformar la experiencia del usuario
- Incrementar el desarrollo y bienestar de nuestro equipo.

4.5 NUESTRAS PASIONES

Pasión por servir

- Somos sensibles a las necesidades del otro y buscamos lo mejor para todos.
- Resolvemos necesidades, brindando un servicio ágil y de calidad.
- Construimos relaciones sólidas basadas en la confianza, el respeto y la amabilidad.

Pasión por contribuir

- Creamos un ambiente de trabajo positivo donde todos colaboramos y nos comprometemos.
- Encontramos juntos las mejores soluciones, valorando las ideas de cada uno.
- Somos flexibles y nos adaptamos a los cambios, siempre apoyándonos como equipo.

Pasión por lograr

- Cumplimos nuestras promesas para conquistar nuestras metas.
- Tomamos decisiones responsables, midiendo su impacto en el resultado final.



5. Estructura para el funcionamiento del código de buen gobierno

5.1 NUESTROS ÓRGANOS DE GOBIERNO

5.1.1 GOBIERNO CORPORATIVO

En consideración que “El derecho fundamental a la salud es autónomo e irrenunciable en lo individual y en lo colectivo. Comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. El Estado adopta políticas para asegurar la igualdad de trato y oportunidades en el acceso a las actividades de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación para todas las personas. De conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado”.

El Decreto 780 de 2016, establece las condiciones financieras y de solvencia que deben acreditar las Entidades Promotoras de Salud -EPS- autorizadas

para operar el aseguramiento en salud, así como los criterios generales para que la información financiera reúna las condiciones de veracidad, consistencia y confiabilidad necesarias para la adecuada y eficaz inspección, vigilancia y control. Este decreto determina que el incumplimiento de las condiciones financieras y de solvencia dentro de los plazos allí previstos, dará lugar a la adopción de las medidas correspondientes por parte de la Superintendencia Nacional de Salud de conformidad con sus competencias.

El Decreto 1080 de 2021, establece como una de las funciones del Superintendente Nacional de Salud, además de las señaladas por la Constitución Política de la República de Colombia y la ley, la de: “ordenar la toma de posesión, los procesos de intervención forzosa administrativa para administrar o liquidar y otras medidas especiales a las entidades promotoras de salud.

Ahora bien, la toma de posesión está orientada con el propósito de superar, en

lo posible, las condiciones objetivas que amenazan la estabilidad, continuidad y permanencia de la entidad, de tal forma que, la toma de posesión incluye la posibilidad de adoptar un conjunto de medidas de salvamento, acuerdos con los acreedores, según el Decreto 2555 de 2010.

A la Superintendencia Nacional de Salud le asiste la competencia para designar a un interventor y contralor de las entidades en intervención forzosa administrativa para administrar según lo establecido en el Decreto Ley 663 de 1993, en consonancia con el Decreto 2555 de 2010, la Resolución 2599 de 2016, la Ley 1797 de 2016 y el Decreto 1080 de 2021.

A partir del mes de abril de 2024, en cumplimiento de lo establecido por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución No. 2024100000003061-6 del 10 de abril de 2024 “por la cual se ordena la toma de posesión inmediata de bienes, haberes y negocios y la intervención forzosa administrativa para administrar de la EPS Servicio Occidental de Salud S.O.S (...)”, la EPS está bajo medida de intervención forzosa administrativa con fines de administrar, medida prorrogada por el ente de control mediante la Resolución No. 2024320030000613-6 del 8 de febrero de 2024 por el término de 1 año, se precisa que en estas resoluciones se designa al interventor y contralor de la EPS SOS S.A.

En tal sentido, el interventor ejerce las funciones propias de su cargo como representante legal de la vigilada objeto de intervención, teniendo la guarda y administración de los bienes de la vigilada, así como los demás deberes y facultades de ley, garantizando el aseguramiento y la prestación del servicio de salud de todos los afiliados de la EPS de acuerdo con lo establecido Decreto Ley 663 de 1993, Decreto 2555 de 2010, tendrá la potestad de realizar el libre nombramiento y remoción del personal

directivo, así como la libre conformación de los comités de obligatorio cumplimiento requeridos por la ley, con el fin de asegurar la continuidad y correcta operación de la empresa durante el periodo de intervención; además de las directrices citadas en las resoluciones que ordenaron la medida de intervención y su prórroga.

Por su parte, el contralor de la intervención ejerce las funciones propias de un revisor fiscal conforme al Código de Comercio y demás normas aplicables a la revisoría fiscal, donde la fiscalización se circunscribe de forma principal a los fines de la medida, en particular, el proceso en todas y cada una de las ordenes, acciones, planes de trabajo del interventor y requerimientos de la Superintendencia, las actuaciones y gestión del interventor en el marco de sus funciones, el objeto del proceso y deberes tanto desde su calidad de interventor, administrador y particular que ejerce funciones públicas de manera transitoria y los informes presentados por éste.

A través de la Resolución 2024320030009685-6 del 23 de agosto de 2024, y en el marco de la medida de toma para administrar la Superintendencia Nacional de Salud nombró a los miembros de la Junta Asesora de la EPS S.O.S. S.A, con función principal es asesorar y orientar al agente interventor en la toma de decisiones, con el objetivo de proteger los derechos de los usuarios y asegurar la continuidad del servicio. La junta no tiene funciones ejecutivas ni de administración, sino que su rol es consultivo, contribuyendo con su experiencia y conocimiento a la gestión de la entidad intervenida.

Con la Resolución 2025320030001335-6 del 6 de marzo de 2025, la Superintendencia Nacional de Salud ordenó la reinstalación de la Asamblea de Accionistas de la EPS S.O.S.

5.1.2 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas tiene como función principal velar por el cumplimiento de los objetivos misionales de la organización.

Para regir sus funciones, responsabilidades, deberes y derechos, adicional a los estatutos sociales de la organización se cuenta con un Reglamento de Asamblea de Accionistas, en el cual también se describen sus funciones principales y lo relacionado con las sesiones ordinarias y extraordinarias.

Las funciones descritas en el reglamento son las siguientes:

Acordar la función de la sociedad, su transformación, la enajenación o el arrendamiento de la empresa social, la disolución anticipada o la prorrogada y cualquier ampliación o modificación del contrato social.

Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores anualmente o cuando lo exija la Asamblea.

Considerar los informes de la Junta Directiva de la organización y del Gerente sobre la situación económica y financiera de la entidad y sobre el estado de los negocios sociales, y el informe del revisor fiscal.

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, 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.

5.1.3 JUNTA DIRECTIVA

Es uno de los órganos encargados de la dirección de la organización, el cual regula sus actuaciones a través de principios como la buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, eficiencia, eficacia y transparencia en su gestión.

Para regir sus funciones, responsabilidades, deberes y derechos, adicional a los estatutos sociales de la organización se cuenta con un Reglamento de Junta Directiva, en el cual también se encuentran sus funciones principales y lo relacionado con las sesiones ordinarias y extraordinarias.

La Junta Directiva de la EPS SOS, tendrá las siguientes funciones:

Discutir y aprobar los planes de desarrollo de la EPS SOS.

Aprobar los planes operativos anuales.

Definir la orientación estratégica de la entidad y su cobertura geográfica, en el contexto de la regulación que le es aplicable y hacerle seguimiento periódico.

Participar en la planeación estratégica de la entidad, aprobar y hacerle seguimiento, para determinar su ajuste, cuando se requiera analizar y aprobar el proyecto de presupuesto anual y las operaciones presupuestales de crédito de la EPS SOS de acuerdo con el plan de desarrollo y el plan operativo para la vigencia.

Aprobar la planta de personal y las modificaciones a la misma, para su posterior adopción por la autoridad competente.

Aprobar los manuales de funciones y procedimientos.

Establecer y modificar el reglamento interno de la EPS SOS y los demás reglamentos que se requieran para el normal funcionamiento de la entidad.

Analizar los informes financieros y los de ejecución presupuestal presentados por el Gerente y emitir concepto sobre los mismos y sugerencias para mejorar el desempeño institucional.

Evaluar los estados financieros, con sus notas, antes de que sean presentados a la Asamblea General de Accionistas, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el comité de contraloría interna.

Supervisar el cumplimiento de los planes y programas definidos para la EPS SOS.

Designar a los directivos de las áreas encargadas del Sistema de Control interno - SCI, salvo que el régimen legal aplicable a la entidad establezca una instancia diferente para el efecto.

Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del auditor interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.

Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.

Definir y aprobar las estrategias y políticas generales relacionadas con el SCI, con fundamento en las recomendaciones de los comités de la junta cuando los haya.

Conocer los informes relevantes respecto del SCI que sean presentados por los diferentes órganos de control e impartir las órdenes necesarias para que se adopten las recomendaciones y correctivos a los que haya lugar.

Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que requiera para contar con la ilustración suficiente para adoptar responsablemente las decisiones que le corresponden y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.

Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.

Presentar al final de cada ejercicio a la Asamblea General de Accionistas un informe sobre el resultado de la evaluación del SCI, y sus actuaciones sobre el particular.

Aprobar el Código de buen gobierno, integridad y conducta.

Velar por el cumplimiento de las normas de gobierno organizacional.

Aprobar las políticas referentes con los sistemas de denuncias anónimas o "whistleblowers".

Conocer y administrar los conflictos de interés entre la entidad y miembros de la Asamblea General de Accionistas, miembros de la Junta Directiva y la alta gerencia, sin perjuicio de lo previsto en el numeral 7o del artículo 23 de la ley 222 de 1995.

Servir de vocero de la EPS SOS ante las instancias político-administrativas correspondientes y ante los diferentes niveles de Dirección del Sistema de Salud, apoyando la labor del Gerente en este sentido.

Asesorar al Gerente en los aspectos que éste considere pertinentes o en los asuntos que a juicio de la Junta lo ameriten.

Hacer la designación del Gerente. Proponer los principios y procedimientos para la selección de miembros de la alta gerencia y de la Junta Directiva 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.

Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.

Definir claras líneas de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la entidad.

Velar porque el proceso de proposición y elección de los directores de la Junta Directiva se efectúe de acuerdo con las formalidades previstas por la entidad.

Conocer y, en caso de impacto material, aprobar las operaciones que la entidad realiza con accionistas significativos, definidos de acuerdo con la estructura de la propiedad de la entidad, o representados en la Junta Directiva; con los directores de la Junta Directiva y otros administradores o con personas a ellos vinculadas (operaciones con partes vinculadas), así como con empresas del grupo empresarial (si llegara a aplicar). sin perjuicio de lo previsto en el numeral 7° del artículo 23 de la Ley 222 de 1995.

Determinar la estructura orgánica funcional de la entidad y someterla para su aprobación ante la autoridad competente.

Autorizar la celebración de todos los actos y contratos comprendidos en el objeto de la sociedad cuya cuantía sea igual o superior a doscientos cincuenta (250) salarios mínimos legales en contrato administrativos y la celebración

de todos los actos y contratos en salud comprendidos en el objeto de la sociedad cuya cuantía sea superior a mil (1000) salarios mínimos legales.

Hacer la propuesta a la Asamblea General de Accionistas para la designación del revisor fiscal, previo análisis de experiencia y disponibilidad de tiempo, recursos humanos y técnicos necesarios para su labor.

Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias, directamente o a través de informes periódicos que le presenten, a los comités de la Junta Directiva, sobre la gestión de estos aspectos en la entidad y las medidas más relevantes adoptadas para su control, por lo menos cada seis (6) meses o con una frecuencia mayor si así resulta procedente.

Evaluar las recomendaciones relevantes que formulen los comités de Junta Directiva cuando los haya, y de los otros órganos de control internos y externos; adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento.

Ejercer todas aquellas funciones definidas en los estatutos de la empresa, la ley y los reglamentos.

Medir y evaluar la calidad de los servicios de salud y de los procesos de atención al usuario.

Realizar la planeación financiera y la gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la entidad.

Aprobar el presupuesto anual y el plan estratégico.

Identificar, medir y gestionar las diversas clases de riesgos (de salud, económicos, reputacionales, de lavado de activos, entre otros), y establecer las políticas asociadas a su gestión.

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

Proponer la política general de remuneración de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia.

Proponer la política de sucesión de la junta directiva.

Identificar las partes vinculadas.

Participar en la planeación estratégica de la entidad, aprobar y hacerle seguimiento, para determinar su ajuste, cuando se requiera.

Establecer los mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores y sistemas de remuneración e indemnización atados al cumplimiento de objetivos a largo plazo y los niveles de riesgo.

Aprobar las políticas de la entidad en materia de administración de todos los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad y que son presentadas por el Comité de Riesgos, a partir del trabajo con el área de gestión de riesgos, en caso de que existan, órgano equivalente o de las diferentes áreas de la entidad.

Aprobar los reglamentos, manuales de procesos, procedimientos y funciones de las áreas pertenecientes a la entidad, así como sus respectivas actualizaciones.

Aprobar el Código de buen gobierno, integridad y conducta, el sistema de control interno, la estructura organizacional y tecnológica del Sistema Integrado de gestión de Riesgos.

Aprobar el diseño y definir la periodicidad de los informes internos para los reportes

de la gestión de los riesgos, especialmente los prioritarios que se van a presentar a las diferentes áreas de la entidad.

Aprobar el marco general de indicadores de alerta temprana y los límites de exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.

Aprobar las actuaciones en caso de sobrepasar o exceder los límites de exposición como mínimo frente a los riesgos prioritarios o cualquier excepción de las políticas, así como los planes de contingencia a adoptar en caso de presentarse escenarios extremos.

Conocer los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos, presentado por el Comité de Riesgos u órgano equivalente.

Garantizar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, teniendo en cuenta las características de cada riesgo y el tamaño y complejidad de la entidad.

Realizar el nombramiento del Comité de Riesgos en caso de que la entidad decida establecerlo, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que le apliquen. Pronunciarse y hacer seguimiento sobre los informes periódicos que elabore el Comité de Riesgos y La Revisoría Fiscal, respecto a los niveles de riesgo asumidos por la entidad, las medidas correctivas aplicadas para que se cumplan los límites de riesgo previamente establecidos y las observaciones o recomendaciones adoptadas para el adecuado desarrollo de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgo.

Designar la(s) instancia(s) responsable(s) del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de la exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.

Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, diseñadas por la instancia responsable. Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos promoviendo su continuo fortalecimiento y que la toma de decisiones esté en función de la selección e implementación de las estrategias para el tratamiento y control de los diversos riesgos y de su comportamiento.

5.1.3.1 COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

En la organización funcionan cuatro (4) comités de junta directiva, cada uno cuenta con un reglamento que es aprobado por la junta directiva para la implementación, control, monitoreo y mejora de sus prácticas organizacionales. Los miembros de cada comité son nombrados por Junta Directiva, al igual que su Presidente; el Secretario será nombrado por los miembros del comité.

5.1.3.2 COMITÉ DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

La organización cuenta con un procedimiento articulado a través del comité de gobierno organizacional respecto a las evaluaciones anuales de los miembros de junta denominado: "Procedimiento designación y evaluación miembros de junta"

Este comité se ha definido para garantizar la implementación de mejores prácticas organizacionales; así como garantizar el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta, y el diseño y promoción de Políticas Antilavado-Anticorrupción en la entidad, para esto se encarga de apoyar a la Junta Directiva en:

La definición de una política de nombramientos y retribuciones.

Garantizar el acceso a la información veraz y oportuna sobre la entidad.

Evaluación anual de la Junta Directiva y los órganos de gestión del control interno.

Monitorización de negociaciones con terceros.

5.1.3.3 COMITÉ DE CONTRALORÍA INTERNA

Este comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan dentro de la organización, así como 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.

Este órgano hace una evaluación independiente, y en sus informes se pronuncia sobre la calidad de la información que se reporta a las autoridades; adicionalmente este comité, cuenta con la libertad para reportar los hallazgos y revelarlos de manera oportuna y directa a la administración y a los órganos de gobierno de la entidad.

5.1.3.4 COMITÉ DE CONDUCTA

El comité de conducta tiene por funciones el construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de la organización, para esto apoyará a la Junta Directiva u órgano equivalente en sus funciones de resolución de conflictos de interés.

Así mismo, elaborará los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la entidad y creará y apoyará las actividades para la actualización del Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta, en lo relacionado con temas de conducta, cuando así se necesite.

5.1.3.5 COMITÉ DE RIESGOS

Este comité apoya a la organización en el establecimiento de estrategias para prevenir y mitigar los riesgos en salud, 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, entre otras funciones.

5.1.4 GERENCIA GENERAL

El Gerente General es un mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas, y como tal, tiene a su cargo la representación legal de la organización, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la sociedad, las cuales cumplirá con arreglo a las normas de los estatutos y a las disposiciones legales y con sujeción a las órdenes e instrucciones de la Junta Directiva.

En materia de control interno el Representante Legal es la instancia responsable de:

Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva u órgano equivalente en relación con el Sistema de Control Interno SCI.

Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la entidad, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deben procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.

Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.

Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la Junta Directiva relacionados con el SCI.

Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.

Realizar revisiones periódicas al Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta.

Proporcionar a los órganos de control internos y externos toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.

Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI. De conformidad con lo autorizado por la Junta Directiva u órgano equivalente.

Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la entidad.

Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información de los resultados en salud y de la información financiera para lo cual deberá diseñar procedimientos de control y revelación para que la información sea presentada en forma adecuada.

Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio web, entre otros) que faciliten a quienes detectan eventuales irregularidades parejas en conocimiento de los órganos competentes de la entidad.

Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la entidad.

Incluir en su informe de gestión un aparte independiente con el que se dé a conocer al Máximo Órgano Social la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de sus elementos.

En general el Representante Legal es el responsable de dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior de la correspondiente entidad

y su adecuado funcionamiento para lo cual demuestra la ejecución de los controles que le corresponden.

5.1.5 DIRECTORES, GERENTES, GERENTES REGIONALES Y JEFES

Son los responsables de ejecutar las instrucciones de la Junta Directiva y la Gerencia General, desde cada una de las áreas responsables. Como tal deberán dar todo el soporte a la Gerencia General y evidenciar la puesta en marcha de la estrategia mediante los diferentes indicadores de gestión.

Así mismo, actúan como líderes de cada área responsable, orientando la ejecución y operación de los procesos para implementar estrategias y buscar el desarrollo del objeto social de la organización.

5.1.6 COMITÉ DE GERENCIA

Es el organismo encargado de establecer la postura estratégica de la organización, verificar el cumplimiento del plan estratégico y tomar las decisiones necesarias para ajustar los resultados generales de las estrategias. Está integrado por el Gerente General, Directores y Gerentes de área.

5.1.7 GERENCIA DE GESTIÓN HUMANA

Responsable de ejecutar y desarrollar las estrategias, programas y políticas de Gestión Humana desde el proceso de selección y reclutamiento del recurso humano. El Gerente de Gestión Humana garantiza que, desde el ingreso de los colaboradores a la organización, se efectúe una adecuada divulgación

e interiorización de las políticas y elementos de carácter estratégico, ejecutando estrategias adecuadas de capacitación.

Adicionalmente, debe dirigir esfuerzos para ejecutar acciones de seguimiento al desempeño de los colaboradores, con el fin de evaluar el nivel de adherencia de estos frente a los elementos estratégicos y a los lineamientos de conducta establecidos en este código.

La Gerencia de Gestión Humana adopta el régimen de sanciones con el fin de dar cumplimiento a las políticas aquí mencionadas.

5.1.8 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

El Oficial de Cumplimiento es el encargado de asistir, asesorar, acompañar y recomendar en la implementación, el desarrollo, la ejecución, la difusión, el funcionamiento, la vigilancia y el control del código de buen gobierno, integridad y conducta, con el fin de prevenir y evitar riesgos legales, reputacionales, financieros, operativo y de contagio.

Velar porque cada una de las áreas de la organización realicen la verificación y el conocimiento de las contrapartes y éstas a su vez cumplan con los procedimientos, manuales y políticas vigentes dentro de la organización.

Así mismo, es la persona encargada de recibir y analizar las denuncias o reportes que se realicen en el anticorrupción y línea de ética y transparencia y dar el respectivo tratamiento.

5.1.9 OFICIAL DE SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

Es el encargado de garantizar la seguridad y privacidad de la información

a través de la planeación, implementación y seguimiento de los lineamientos vinculados a todos los procesos de la organización, logrando incorporar en el día a día la cultura de uso adecuado y seguro de la información y los datos personales; así como, garantizar el cumplimiento de la Ley 1581 del 2012.

5.2 NUESTROS ÓRGANOS DE CONTROL

A continuación, se describen los órganos de control de la organización, con los cuales se garantiza la correcta ejecución de las actuaciones para el adecuado cumplimiento de sus funciones.

5.2.1 REVISORÍA FISCAL

El Revisor Fiscal y su suplente son aquellas personas naturales o jurídicas, dedicadas al ejercicio de la profesión de Contaduría Pública, que han sido designadas por la Asamblea General de Accionistas para que por un período de dos (2) años, simultáneo al de la Junta Directiva, se encargue de verificar que las operaciones que realice la entidad, se encuentran en concordancia con las disposiciones legales y estatutarias y con las decisiones de la asamblea general y la Junta Directiva; además que dichas operaciones se hayan desarrollado con eficiencia con el fin de alcanzar los objetivos sociales de la entidad.

Este órgano hace una evaluación independiente, y en sus informes se pronuncia sobre la calidad de la información que se reporta a las autoridades.

Existe otro escenario posible y es que sea la Superintendencia Nacional de Salud quien delegue una contraloría delegada con funciones de Revisoría Fiscal.

En cualquiera de los dos escenarios, la Revisoría Fiscal colabora con la Superintendencia Nacional de Salud, emitiendo informes oportunos, confiables, verificables, razonables y propios del ejercicio de la Revisoría Fiscal, así como aquellos que solicite el ente de control con fundamento en lo ordenado por las circulares externas expedidas por la Superintendencia, entre otras.

5.2.2 AUDITORIA INTERNA

Ejerce las acciones de supervisión con independencia y con libertad de criterio, de acceso a la evidencia y de opinión; así mismo, apoya a la organización en promover permanentemente la cultura del autocontrol, evalúa de manera independiente el cumplimiento de políticas, normas y procedimientos internos y externos que permitan mantener la protección adecuada de los recursos, a alcanzar mayor eficacia y eficiencia en los procesos, contribuyendo al mejoramiento del sistema de control interno y al logro de los objetivos estratégicos de la EPS SOS.

Por lo anterior, todos los directivos y colaboradores de la EPS SOS están en la obligación de apoyar y facilitar su labor, así, como el aseguramiento de la implementación de los planes de acción definidos por la administración para el mejoramiento continuo, en respuesta a las recomendaciones de la Auditoría Interna.

La Auditoría Interna puede ser llevada a cabo con recurso propio de la empresa o con recurso contratado a través de firmas preferiblemente reconocidas (Big Four). Los roles y responsabilidades se encuentran descritos en el estatuto de auditoría de la organización.





6. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

Los lineamientos de conducta constituyen el conjunto de principios que nos ayudan a tomar decisiones autónomas en relación con el cumplimiento de nuestras obligaciones. El cumplimiento de estos lineamientos nos protege a los colaboradores y a la EPS SOS frente a cualquier conducta inapropiada.

6.1. LINEAMIENTOS PARA ACCIONISTAS, JUNTA DIRECTIVA, GERENTE GENERAL, DIRECTORES Y GERENCIAS STAFF (COMITÉ GERENCIAL)

En la EPS SOS somos consistentes con los valores institucionales promoviendo y manteniendo una conducta, basados en:

Ser digno representante de la organización frente a todo tercero, manteniendo un comportamiento responsable y honesto.

Reconocer y respetar la diversidad multicultural de los grupos de interés, con el fin de promover los Derechos Humanos dentro de la organización.

Abstenerse de incurrir en tratos hostiles o de acoso laboral.

No participar en actos ilícitos que constituyan conductas antiéticas como fraude, corrupción, malversación de activos, fraude financiero, cibercrimen, entre otros.

Reportar a través de los canales establecidos por la organización, cualquier situación que vaya en contra de este código y los valores institucionales.

El Gerente General y su equipo directivo, se comprometen a establecer y mantener una relación armónica y de respeto con los Órganos de Control Externos y a suministrar la información que legalmente y de acuerdo con la normatividad, estos requieran en forma íntegra, completa, oportuna y veraz para que estos puedan desempeñar eficazmente su labor. Así mismo se comprometen a implementar las acciones propuestas por los órganos de control que se emiten y formalizan en los respectivos informes, resultantes de los ejercicios de verificación y análisis realizados.

6.2 LINEAMIENTOS PARA COLABORADORES

En la EPS SOS, todos los colaboradores deben ser tratados con respeto y estos a su vez, deben tratar con respeto a todas las personas con las que se relacionan en ejercicio de sus funciones, independientemente de su origen étnico, religiones, convicciones políticas, edades, discapacidades, razas, orientación sexual y género, propio de una fuerza de trabajo multicultural.

Nuestra organización no auspicia, ni autoriza a sus trabajadores para que participen en conductas que impliquen discriminación o acoso de ningún tipo.

Por lo que todo acoso o trato indiscriminado, debe ser comunicado de forma inmediata al Comité de Convivencia Laboral.

Es deber de todo colaborador leer y cumplir lo establecido en el presente código.

6.3. LINEAMIENTOS PARA PROVEEDORES DE SERVICIOS DE SALUD Y ADMINISTRATIVOS

En la EPS SOS, adoptamos procedimientos para que la contratación de proveedores de servicios de salud y administrativos sea objetiva; buscando la mejor relación costo beneficio y garantizando los principios generales de calidad técnica, servicio, precio, oportunidad y referencias del mercado.

Todo proveedor deberá cumplir el marco de transparencia y anticorrupción que rige este código, y en caso de conocer una situación contraria a este, deberá comunicarlo en el canal anticorrupción y línea de ética y transparencia.

6.4 DE LA EMPRESA FRENTE A SUS AFILIADOS

La EPS SOS debe establecer mecanismos que permitan a los afiliados y empleadores entregar los servicios definidos por la ley, presentar sus solicitudes, quejas, reclamos y sugerencias sobre la prestación del servicio, la educación en el cumplimiento de deberes y derechos y entregar servicios con estándares de calidad asegurados.

Se debe garantizar a los afiliados el seguimiento y minimización de sus riesgos, la implementación de modelos de aseguramiento y prestación de servicios con calidad; el acompañamiento en el proceso de atención a través de las rutas aseguradas, el monitoreo y control en la prestación del servicio, la promoción de factores protectores, la cobertura de acciones de detección temprana y protección específica, el acompañamiento en casa a través de los equipos extramurales y de la atención domiciliaria, cuando así lo requiera; al igual que la integración de la red social, en pro de mitigar las situaciones de salud, acorde con el plan de salud pública.

6.5 FRENTE A LA COMPETENCIA DESLEAL

La EPS SOS cuenta con mecanismos que contribuyen a minimizar el riesgo de incurrir en prácticas restrictivas sobre la libre competencia.

La competencia leal será un elemento básico en todas las operaciones y relaciones con otras entidades e instituciones del sector salud. Por tal razón, los colaboradores se deben abstener de:

Hacer comentarios que puedan afectar la imagen de los competidores o contribuir para la divulgación de rumores sobre los mismos.

Realizar actos tendientes a generar confusión o engaño entre sus clientes o uso y explotación de la reputación de sus competidores.

Hacer parte de acuerdos o realizar actos contrarios a la libre competencia.

Coaccionar o inducir a otra persona a hacer parte de una conducta anticompetitiva.

Colaborar, autorizar, promover, impulsar, ejecutar o tolerar conductas contrarias a la libre competencia.

Los colaboradores deben seguir los principios de la sana y libre competencia en los mercados, y cumplir la legislación vigente al respecto, por lo que todo colaborador que promueva, participe o conozca de

conductas de competencia desleal, deberá suministrar información, por lo menos sucinta, sobre la existencia de la conducta contraria a la libre competencia, su forma de operación, el producto o servicio involucrado, y los participantes en la misma.





7. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES



Nuestros miembros de Junta Directiva, la Gerencia General y colaboradores están sujetos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en los artículos 2 y 7 del Decreto Ley 973 de 1994, y las normas que lo modifiquen o sustituyan, así como por las demás disposiciones de orden legal aplicables. A continuación, conoce las situaciones que causan inhabilidad o incompatibilidad:

7.1 SOCIOS O ADMINISTRADORES DE LA EPS

No podrán ser socios o administradores de la organización:

Aquellos que hayan asumido un rol de administración, alta dirección o toma de decisiones en entidades intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud o el Ministerio de Salud y Protección Social o del IVC (que realizan inspección, vigilancia y control), siempre que administrativamente se les hubiere encontrado responsables por actos sancionados por dolo o culpa grave.

Representantes Legales,
Administradores o Socios de otra EPS.

Condenados a pena privativa de la libertad, excepto cuando se trate de delitos políticos o culposos, salvo que estos últimos hayan afectado la administración pública.

Miembros de los órganos de Gobierno, de la Dirección del Sistema General de Seguridad Social en Salud y de las corporaciones públicas y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, salvo cuando se trate de una entidad pública y actúen en razón de su cargo como administradores.

Directores y Servidores Públicos de los Organismos estatales que norman o supervisan las actividades de las EPS, así como su cónyuge y sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.

Ex Administrador, Director o Gerente de una persona jurídica con antecedentes vigentes sancionatorio, disciplinario, fiscal, o condena en materia penal, relacionados con el manejo de recursos públicos de la salud.

Aquellos que estén inhabilitados para ejercer el comercio.

Quienes no acrediten el origen de los recursos a invertir para participar como socio.

Todos los socios o administradores de la EPS SOS deberán firmar el formato de declaración de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades para vinculados a la entidad, en el formato FT-GTH-ADT-022, al momento de vincularse a la entidad, y realizar una actualización como mínimo anual.

7.2 REVISOR FISCAL

El rol de Revisor Fiscal de la EPS SOS no podrá ser asumido por personas que: Hubiesen sido declaradas en interdicción judicial o inhabilidad para ejercer el comercio.

Cuenten con condena o pena privativa de la libertad por cualquier delito, excepto los culposos.

Tenga sanciones por faltas graves en el ejercicio de su profesión.

Sea un afiliado a la EPS o tenga el carácter de representante legal de uno. Sea consocio, cónyuge o pariente hasta en cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, de cualquier colaborador de la EPS SOS.

Hubiese desempeñado cualquier cargo, contratado o gestionado negocios, por sí o por interpuesta persona, dentro del año inmediatamente anterior, en o ante la EPS SOS.

Tenga la representación de un afiliado en la Junta Directiva, en la cual se está eligiendo al Revisor Fiscal.



8. CONDUCTAS CONSIDERADAS ANTIÉTICAS

Las relaciones de la organización con sus partes interesadas se basan en un manejo intachable en el marco de una conducta ética operacional y comercial, y fundamentada en los principios de honestidad y transparencia, debiendo evitar actos y prácticas que contraríen las políticas contenidas en este código.

En este sentido, todos los Altos Directivos y colaboradores tienen prohibido incurrir en las siguientes conductas consideradas antiéticas, sin que estas sean las únicas:

8.1 USO INDEBIDO DE LOS BIENES Y/O ACTIVOS DE LA INSTITUCIÓN:

Es el uso indebido o incorrecto de bienes, activos asignados u otros elementos que hagan parte de la infraestructura de la organización de tal forma que no se vele por su salvaguarda y conservación.

Se entiende prohibido:

- Apropiarse y destinar los activos de la organización, para fines externos a la operación de la entidad.

Se entiende por uso indebido de activos y/o bienes:

- No velar por el respectivo mantenimiento.
- No reportar cuando se evidencie un mal uso.

8.2 Apropiación indebida de recursos:

Consiste en toda apropiación, desviación, ocultamiento o uso de los bienes de propiedad o bajo responsabilidad de la EPS para fines diferentes a alcanzar los objetivos para los cuales se han requerido o recibido. Un ejemplo de lo anterior incluye, pero no se limitan a:



Aprobación de contratos o compras que no surtan el debido proceso de selección.



Hurto en sus distintas clasificaciones.



Abuso de confianza.



Desviación o uso indebido de información reservada.



Malversación, ocultamiento y destinación diferente de recursos.



Apropiación física de bienes, sin la respectiva autorización.



Apropiación y ocultamiento de dinero, títulos representativos de valor o similares, así sea de manera temporal.



Realización de gastos no autorizados, en beneficio propio o de terceros.



Copia no autorizada de programas, software o en general, de activos protegidos por la propiedad intelectual.

8.3 PRÁCTICAS COMERCIALES INDEBIDAS:

Las prácticas comerciales estarán basadas en criterios comerciales y no deberán ser influidas por prácticas que puedan conducir a la corrupción como, por ejemplo, sobornos o pagos tendientes a obtener beneficios para los trabajadores o para miembros de sus familias o terceras personas.

8.4 CORRUPCIÓN

Definida como el requerimiento o aceptación, ofrecimiento u otorgamiento, por, o hacia un empleado de la entidad, de cualquier objeto de valor pecuniario u otros beneficios como dádivas, favores, promesas o ventajas de cualquier clase, para sí mismo o para otra persona,

a cambio de la realización u omisión de cualquier acto relacionado con su trabajo o para influenciar la toma de una decisión o conceder un tratamiento favorable. Se incluye como acto de corrupción, el soborno a funcionarios públicos o privados, a título personal o a nombre de la EPS, para la realización de una determinada acción inapropiada o la omisión de una actuación por parte de dichos funcionarios.

8.5 FALSOS REPORTES

Son aquellos tendientes a distorsionar u ocultar la realidad de una situación financiera, técnica o comercial del desempeño propio o de terceros. Se entienden incluidos como falsos reportes, entre otros:

Suministro de información falsa o que no corresponda a la realidad, a terceros o a colaboradores de la EPS para encubrir el desempeño deficiente o para acceder a bonificaciones o beneficios personales o de terceros.

Omitir o distorsionar la información que de acuerdo con las disposiciones legales y las políticas de la entidad debe ser divulgada al mercado o a terceros.

Utilizar información que induzca a engaño o confusión a inversionistas, entidades promotoras de salud o terceros en general.

Manipulación de la información estadística de indicadores técnicos de salud o de la EPS.

8.6 MANIPULACIÓN DE ESTADOS FINANCIEROS

Se define como la producción, alteración o supresión deliberada de registros, realizados de tal forma que se distorsione la realidad de los estados financieros. Dicha manipulación comprende, pero no se limita a:

El acto de diferir el registro de ingresos para disminuir los resultados de un período.

El acto de diferir o registrar un egreso, en fecha diferente a la de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período.

El uso de cuentas provisionales o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos.

La creación de transacciones falsas con proveedores, acreedores o terceros.

La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo.

El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos.

Ocultamiento de errores contables.

En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.

Los representantes legales son responsables de informar ante el Comité de Contraloría Interna o en su defecto a la Junta Directiva u órgano equivalente, todas las deficiencias significativas encontradas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido a la EPS registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera, así como, de reportar los casos de fraude que hayan podido afectar la calidad de la información financiera, así como cambios en la metodología de evaluación de la misma.

8.7 INCUMPLIMIENTO DE OBLIGACIONES LEGALES

Consiste en la prestación de reportes falsos o inexactos, a sabiendas de la falsedad o inexactitud, la realización de falsos reportes de cumplimiento de regulaciones legales y el ocultamiento deliberado de violaciones legales.

8.8 ABUSO TECNOLÓGICO Y OPERACIONES INDEBIDAS CON LOS EQUIPOS, ESTACIONES DE TRABAJO Y APLICATIVOS DE LA EPS:

Es el uso de la infraestructura tecnológica de forma indebida, por fuera de las políticas de la organización y en contra de los objetivos de la misma; así como aquellas conductas que se enmarquen dentro de la definición de delitos informáticos de acuerdo a la Ley 1273 del 2009; dentro de abuso tecnológico se enmarcan conductas como:

El acceso no autorizado a sistemas de cómputo o sitios que tengan restricción de ingreso, violación de licencias de software, implantación de virus u otro código dañino o cualquier tipo de sabotaje, como:

- Acceso o divulgación no autorizada de archivos electrónicos.
- Uso indebido de la red y otros recursos, incluido internet.
- Manipulación de contraseñas o uso indebido de las mismas para alteración o supresión de registros.
- Destrucción o distorsión de información clave para la EPS o de sus clientes.
- Fraude tecnológico.

- Utilizar aplicaciones de trabajo internas de la EPS que le sean habilitadas para el desarrollo de sus funciones, con el fin de realizar modificaciones, alteraciones o supresiones de registros de manera indebida y no autorizada.

Usar accesos y privilegios sobre los sistemas, para realizar consultas o transacciones en beneficio propio o de familiares o amigos.

8.9 INDEBIDO RELACIONAMIENTO CON SERVIDORES Y FUNCIONARIOS PÚBLICOS:

Las interacciones con agentes públicos son efectuadas única y exclusivamente por la Gerencia General o por colaboradores que por su rol y funciones dentro de la organización deban tener dicho relacionamiento.

La EPS SOS no acepta ni participa en sobornos a servidores o funcionarios públicos, tanto trabajadores como miembros del Gobierno Corporativo, tienen prohibido, insinuar o realizar pagos indebidos a Servidores Públicos con fines deshonestos.

En relación con autoridades gubernamentales, la EPS SOS siempre cumplirá con las leyes y regulaciones aplicables y no se aceptarán presiones o exigencias indebidas, por condiciones del negocio que atenten o violen el presente código.



9. CONFLICTOS DE INTERÉS

Se entiende que existe un conflicto de interés cuando una persona tiene o puede tener intereses personales, actividades o relaciones entre otras situaciones que afectan sus responsabilidades frente a la EPS SOS.

Los conflictos de interés cuando no son resueltos adecuadamente pueden afectar la reputación, la cultura organizacional, el ambiente de trabajo u ocasionar afectaciones en los estados financieros.

Clasificación de los conflictos de interés:

Real: Se da cuando una persona tiene un interés contrario a los intereses de la organización, el cual influye en las valoraciones que emite y la toma decisiones.

Potencial: Se presenta cuando una persona tiene intereses privados, los cuales pueden ocasionar que a futuro incurra en un conflicto de intereses.

Aparente: Se causa cuando existe una apariencia razonable de que los intereses privados de un tercero pueden influenciar en la toma de decisiones o el desempeño de las obligaciones. Este tipo de conflicto de interés puede generar sospechas que afectan la imagen tanto de la persona vinculada a la organización, como de la EPS SOS.

9.1 Ejemplo de situaciones que pueden representar conflictos de interés

A continuación, se presentan unos ejemplos de los posibles o potenciales conflictos de interés que se pueden llegar a presentar y que deben ser puestos en conocimiento a la organización. El presente listado no debe ser entendido como una lista exhaustiva o taxativa, sino como una guía; por lo que otras situaciones que se enmarquen en la definición de conflictos de interés, así no estén descritas a continuación, también deben ser comunicadas:

Tener participación en el capital o interés substancial en empresas o entidades que tengan o deseen hacer negocios con la EPS SOS o las Cajas de Compensación que actúen como socios de la organización, aliados estratégicos o en empresas competidoras.

Realizar actividades comerciales o contar con compromisos laborales remunerados o no, con socios de la EPS SOS, o con otra persona natural o jurídica, cuando aquello afecte el cargo o rol asignado dentro de la organización.

Actuar como funcionario, asesor, consultor de un ente de vigilancia o control de la organización, incluso durante periodos de vacaciones o licencias. Lo anterior incluye actividades de voluntariado, ocupaciones secundarias, trabajo autónomo, ejecución de actividades a cambio de honorarios, comisiones, servicios, reembolsos y favores.

Tener una relación de supervisión, subordinación o control con personas con las que se tiene un vínculo familiar estrecho como lo son: familiares hasta en tercer grado de consanguinidad o segundo de afinidad, personas con las que se tiene una relación íntima o se convive bajo el mismo techo.

Participar o intervenir en la toma de decisiones relativas a la contratación de personas, proveedores de bienes o de servicios con las que tienen un vínculo familiar o de afinidad.

Tener un vínculo familiar, de afinidad o cercano con personas que ostenten algún cargo directo o indirecto en entes de control o que trabajen en roles estratégicos en empresas consideradas competencia.

Beneficiarse directa o indirectamente de la compra o venta de acciones, títulos o cualquier otro activo de negociación en bolsa de proveedores o de clientes de la organización.

Usar información confidencial/reservada y/o de uso interno que se relacione con usuarios, beneficiarios, clientes, colaboradores, aliados estratégicos o comerciales, prestadores de salud o proveedores en general para fines privados y/o en beneficio de terceros.

Durante la ejecución de tareas laborales, beneficiar a personas naturales o jurídicas en las cuales participe el colaborador, su cónyuge o familiares teniendo por objetivo intereses privados o personales.

Utilizar los recursos de la organización para labores distintas de las asignadas o las relacionadas con el rol, funciones o deberes; o encauzarlos en provecho personal o de terceros.

Realizar alguna inversión personal en un proveedor, si dicha inversión pudiera afectar o pareciera afectar la capacidad de tomar decisiones imparciales y objetivas en cuanto a negocios relacionados con la EPS SOS.

Participar en la adquisición, contratación o toma de decisiones asociadas a inversión de activos para la EPS; cuando el colaborador, su cónyuge o parientes hasta en tercer grado de consanguinidad tengan participación en el capital social o sean los proveedores del respectivo activo.

Usar el cargo o rol en la organización o la razón social, distintivos, marcas y posicionamiento de la EPS SOS para obtener provecho propio o en beneficio de un tercero para obtener tratamientos especiales en negocios con personas jurídicas o naturales.

Realizar proselitismo político aprovechando el cargo, posición o relaciones con la organización.

Realizar cualquier operación que privilegie la contratación y el pago de servicios con su propia red, en detrimento de otros prestadores de salud.

Participar o contribuir en actividades que impliquen competencia para la organización en calidad de Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud - EAPB, o apoyar la comercialización de planes o servicios donde se induzca a la compra o venta a favor de terceros que actúen como competencia.



9.2 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERÉS

Los siguientes elementos son definidos por la organización para lograr la resolución de conflictos de interés:

- Ante la presencia o posible existencia de un conflicto de interés real, potencial o aparente, los colaboradores o personal directo o indirecto involucrado, se deben abstener de tomar cualquier decisión y deben notificar el conflicto de interés al Oficial de Cumplimiento a través del canal anticorrupción y línea de ética y transparencia, ubicado en la página web www.sos.com.co.
- El Oficial de Cumplimiento notificará todos los reportes de conflictos de interés a la **Gerencia de Gestión Humana** para evaluar en conjunto si corresponde a un conflicto de interés real, potencial o aparente y con base en el análisis, establecer las medidas de mitigación necesarias, actuando en beneficio de la organización. En caso de que la situación no pueda ser resuelta entre estas dos instancias, el **Oficial de Cumplimiento** deberá convocar al Comité de Conducta para que sea revisada y resuelta la situación de conflicto de interés.
- En los casos en que el conflicto de interés se dé en el rol de **Gerente General**, el reporte se deberá realizar a la **Junta Directiva**, la cual debe validar la existencia del conflicto e indicarán el manejo y metodología de solución.

En los casos en que un miembro de **Junta Directiva** o **Asamblea General** se vea involucrado en un conflicto de interés, aquel deberá reportar el caso al Presidente de cada órgano, quién de considerarlo, someterá a deliberación y aprobación el manejo y metodología de solución, conforme lo previsto en el numeral 7º del artículo 23 de la ley 222 de 1995.

En los casos en que el conflicto de interés sea en el rol de **Oficial de Cumplimiento** o **Gerente de Gestión Humana**, el tratamiento de éste, deberá ser realizado por el Comité de Conducta.

Cada colaborador, directivo, miembro de Junta, o miembro de Asamblea al incorporarse a la EPS, deberá revelar información sobre si tiene familiares vinculados a la organización o si presentan otras posibles situaciones que puedan constituir conflictos de interés, en el formato de declaración de conflictos de interés FT-SIG-SGR-009.

Esta revelación debe actualizarse con una periodicidad anual.



10. DONACIONES Y CONTRIBUCIONES

Las donaciones o contribuciones podrán realizarse solamente a iniciativas de beneficencia con fines altruistas, o entidades que autorice la Gerencia General.

La condición principal es que ninguna donación podrá realizarse para obtener cualquier tipo de ventaja o beneficio de manera indebida; y que sean trazables los recursos con los que se adquirieron.

Está prohibido realizar donaciones o contribuciones económicas a favor de organizaciones, partidos, comités, personas, movimientos, campañas y cualquier otra actividad que tenga fines políticos.

Los colaboradores no podrán realizar donaciones o contribuciones económicas con recursos de la EPS SOS o a nombre de la entidad, en favor de terceros, salvo aquellas que expresamente hayan sido autorizadas por la Gerencia General.

Bienes que pueden donarse

Equipos, materiales, artículos de informática y/o muebles y utensilios de propiedad de la EPS que no tienen más utilidad para la empresa y no afecten los recursos del SGSSS, que se encuentren deteriorados y depreciados contablemente, y que pueda ser trazable el origen de los recursos propios con los cuales fueron adquiridos.

Bienes adquiridos para donación

Bienes adquiridos por la EPS SOS, específicamente para atender a una determinada solicitud de donación.

Cuando un colaborador realice donaciones a título personal, deberá abstenerse de utilizar el nombre o marca de la EPS SOS, así como hacer alusión a su vínculo con la organización. Dichas contribuciones no podrán afectar favorable o desfavorablemente los intereses de la EPS.

11. REGISTROS Y TRANSACCIONES

La EPS está en la obligación de llevar y mantener registros y cuentas que reflejen de forma exacta y precisa todas las transacciones realizadas. Los registros deben registrarse bajo los siguientes lineamientos:

Reflejar de forma precisa y transparente las transacciones.

Todas las transacciones deben tener una autorización general o particular del empleado competente.

Los conjuntos de operaciones deben ser registradas de acuerdo con normas de contabilidad generalmente aceptadas.

La posibilidad de acceso o disposición de activos solo debe proceder si existe autorización previa del Gerente General, de la Gerencia de Tecnología, o del Oficial de Seguridad y Privacidad de la Información.

Los registros de activos deben ser comparados con los activos reales de forma periódica para que cualquier diferencia sea subsanada.

12. PARTICIPACIÓN EN POLÍTICA

La participación en política en ninguna de sus formas está permitida dentro de las instalaciones de la organización. En los casos en que los colaboradores a título personal participen en dichas actividades deberán:

Realizar las actividades de modo que no interfieran con su horario de trabajo.

Abstenerse de mencionar o utilizar su vinculación a la EPS para los fines de la actividad política.

Abstenerse de intervenir en cualquier decisión que impacte a favor o en contra los intereses de la EPS.

Abstenerse de ejercer actividad o proselitismo político para sí o para terceros dentro de las instalaciones de la EPS.

A man with a beard, wearing a dark suit and tie, stands in a meeting room, gesturing with his hands as he presents. He is facing a group of four people (three women and one man) who are seated and looking towards him. The room has large windows in the background, letting in natural light. A blue banner is overlaid on the image, containing the section header.

13. PARTICIPACIÓN DE COLABORADORES EN EVENTOS O CAPACITACIONES

Las actuaciones del personal de la EPS SOS S.A, se encuentran definidas en el presente Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta; y en lo establecido en el artículo 106 de la Ley 138 del 2011 en el cual se establece que: “la prohibición de prebendas o dádivas a trabajadores en el sector de la salud, quedando prohibido la promoción u otorgamiento de cualquier tipo de prebendas, dádivas a trabajadores de las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud y trabajadores independientes, sean estas en dinero o en especie, por parte de las Entidades Promotoras de Salud, Instituciones Prestadoras de Salud, empresas farmacéuticas productoras, distribuidoras, comercializadoras u otros, de medicamentos, insumos, dispositivos y equipos, que no esté

vinculado al cumplimiento de una relación laboral o contractual o laboral formalmente establecida entre la institución y el trabajador de las entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

Por lo anterior, los colaboradores en todo momento y espacio e independiente de su rol dentro de la organización, deben siempre estar comprometidos con los más altos estándares de integridad y respetar la experiencia de los trabajadores del sector sanitario, dando apoyo en temas de la salud sólo mediante un auténtico enfoque de colaboración.

13.1 PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES O EVENTOS EDUCATIVOS REALIZADOS POR PROVEEDORES O AGENTES DE LA INDUSTRIA FARMACÉUTICA U OTROS:

Podrán participar en capacitaciones o eventos educativos únicamente cuando el objetivo sea:

- Contribuir al desarrollo de procesos de la organización.
- Generar un impacto en la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Mejorar los resultados en la salud de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
- Generar mayor calidad en la prestación de los servicios a través del fortalecimiento de las competencias de nuestro talento humano.

13.2 REGLAS DE PARTICIPACIÓN EN CAPACITACIONES O EVENTOS EDUCATIVOS:

- Los colaboradores deben abstenerse de asistir o contribuir en actividades que impliquen competencia con la Entidad Administradora de Planes de Beneficios de Salud - EAPB, donde se comercialicen planes o servicios o donde se induzca a la compra o venta de estos.
 - Aquellos con acceso a información confidencial y/o privilegiada, deben abstenerse de entregar, comunicar o socializarla con terceros no autorizados o realizar algún acto con ella que dé lugar a conflicto de interés con la industria.
 - Está prohibido ofrecer, o aceptar en forma directa o indirecta, regalos, favores, así sea por mínimo valor, o invitaciones, donaciones, viajes, pagos o cualquier otra
- contraprestación en desarrollo de actividades que puedan influir en la toma de decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros, salvo que sean eventos netamente académicos que permitan generar un respaldo en la evidencia para la toma de decisiones a favor de la sostenibilidad de la organización.
 - Los colaboradores no podrán utilizar o portar ninguna prenda u objeto con información alusiva a una marca o empresa, que pueda reflejar un posible patrocinio o publicidad.
 - No se podrá intentar influir en los resultados de alguna investigación científica ni en los informes generados por los investigadores clínicos u otros investigadores.
 - Sólo participarán en eventos cuando los proveedores cuenten con una sólida formación médica y científica, y cuando pueda ser evidenciado el valor agregado que se va a brindar para la EAPB.
 - Toda información que la EPS deba entregar a proveedores de capacitaciones o eventos, se debe realizar dando cumplimiento a los requisitos de seguridad y privacidad de la información definidos en el documento de Políticas y Responsabilidades del Sistema de Gestión de Seguridad y Privacidad de la Información.
 - La participación en capacitaciones o eventos educativos que impliquen la representación y/o utilización del nombre de la EPS y que se desarrollen en Colombia deben ser previamente autorizados por el jefe del área y por la Gerencia General; mientras que aquellos que se desarrollen en otro país, deberán ser autorizados por el Comité de Conducta.

Las autorizaciones deben quedar formalizadas mediante correo electrónico o documento idóneo (acta, memorando, oficio, entre otros). Se exceptúan la participación en los eventos organizados por el ente rector y los organismos de control.

Esta política tiene alcance solamente en la participación de un colaborador cuando esta implica la representación o utilización del nombre de la EPS SOS S.A.

13.3 POLÍTICA DE INVITACIONES O PATROCINIOS PARA EVENTOS EDUCATIVOS POR PARTE DE TERCEROS

La EPS SOS puede recibir patrocinios de terceros para la participación de colaboradores en eventos o en actividades de carácter pedagógico, mediante contribución en especie, sin que lo anterior suponga alguna acción en contraprestación, como publicitar las marcas de la compañía patrocinadora, incluyendo sin limitar, mostrar logotipos registrados por la compañía, ofrecer sus productos o servicios, o desarrollar actividades que puedan influir en la toma de decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.

Toda invitación será aceptada siempre y cuando, no haya una negociación en curso con el tercero que hace la invitación o patrocinio.

Todo patrocinio debe contar con la aprobación previa por parte del Comité de Conducta con el fin de evaluar la pertinencia del evento o capacitación para la EPS, así como de sus participantes.

El número de invitaciones por parte de un mismo patrocinador no debe ser mayor a dos invitaciones por año:

Los patrocinios se podrán aceptar cuando el objetivo del evento o de la capacitación sea:

- Contribuir al desarrollo de procesos de la organización.
- Generar un impacto en la sostenibilidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Mejorar los resultados en la salud de nuestros afiliados y sus beneficiarios.
- Mejorar el seguimiento a la prestación de la calidad de los servicios a través del fortalecimiento de las competencias de nuestro talento humano.

Los colaboradores que participen en estos eventos o capacitaciones:

- Contar con una evaluación de desempeño positiva en el ADI.
- No tener procesos disciplinarios en su hoja de vida.
- Contar con el Vo.Bo del jefe inmediato sobre su participación.
- Cumplir con todo lo establecido en el Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta.
- Generar un entregable con un resumen del evento o capacitación con el fin de asegurar la transmisión de conocimiento al interior de los equipos. Este entregable deberá ser enviado a la Gerencia de Gestión Humana.



14. Regalos e invitaciones



En la EPS SOS está prohibido pedir o recibir regalos, favores y/o invitaciones, por cualquier valor, por parte de proveedores, clientes, prestadores y/o entidades con las que la compañía tenga establecido relaciones comerciales o de servicio, con el fin de inferir o comprometer la toma de decisiones o aceptar reconocimientos económicos por parte de proveedores, prestadores o terceros.

Si el colaborador no está seguro sobre temas de recepción de souvenirs por parte de terceros, deberá comunicarse con el Oficial de Cumplimiento para orientación.

14.1. DÁDIVAS Y BENEFICIOS

Las decisiones y los resultados se sustentan en el criterio ético de quienes hacen parte de la organización; por tanto, de ninguna manera podrán estar influenciados por dádivas o beneficios otorgados por clientes, usuarios y/o proveedores de la compañía o de terceros.

Todo aquel que esté relacionado a la organización, por cualquier tipo de vínculo civil, laboral o comercial, deberá abstenerse de aceptar u ofrecer beneficios, regalos, tratos preferenciales, invitaciones u otro parecido que pudiera comprometer su imparcialidad en la toma de decisiones y consecución de resultados.

15. POLÍTICA ANTIFRAUDE Y ANTICORRUPCIÓN

En la EPS SOS contamos con una política antifraude y anticorrupción que promueve una cultura ética y está encaminada a prevenir eventos de fraude o corrupción, establecer mecanismos para detectar; investigar y subsanar efectiva y oportunamente los eventos de fraude o corrupción que se presenten; administrar y mitigar los riesgos de fraude o corrupción; establecer un marco de entendimiento de los factores, esquemas y riesgos de fraude o corrupción y el tratamiento de los mismos; aumentar la confianza de los inversionistas y prevenir los daños a la reputación de la EPS.

Esta política está dirigida a todo el equipo humano de colaboradores y grupos de interés de la EPS SOS, entendiendo estos como accionistas, miembros de Junta, prestadores, proveedores, clientes y afiliados, entre otros; así mismo es aplicable a todos los procesos que puedan generar factores de riesgo de fraude o corrupción.

16. SEGURIDAD Y PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN

En la EPS SOS comprendemos que la información es uno de los activos más valiosos de la organización y que una afectación en su confidencialidad, integridad y/o disponibilidad puede afectar gravemente nuestros procesos y objetivos organizacionales; así somos conscientes de lo importante que es dar cumplimiento a la normatividad vigente en materia de Protección de Datos Personales, por lo que actuando dentro del marco de nuestra misión y visión y en busca del mejoramiento continuo de nuestros procesos, buscamos brindar las garantías necesarias a nuestros afiliados, usuarios, colaboradores, proveedores y prestadores en relación con su información personal y la incorporación de buenas prácticas de seguridad de la información.

Por lo anterior es nuestro deber de proteger los datos personales y cumplir con las siguientes prácticas de seguridad de la información:

Garantizar que, ante la recolección física o digital de información personal de colaboradores, afiliados y/o usuarios, proveedores y prestadores, miembros de junta, accionistas y comunidad en general, se les solicite y conserve la autorización para el uso de sus datos personales, antes del uso de estos.

Dar cumplimiento a la Política de Protección de Datos Personales, Política de Seguridad de la Información y demás manuales, estándares, instructivos y lineamientos organizacionales, asociados al tratamiento de datos personales y seguridad de la información.

Dar cumplimiento a los estándares y lineamientos internos para garantizar la atención de los reclamos y solicitudes en materia de protección de datos personales de conformidad con la Ley 1581 del 2012.

Tramitar las consultas y reclamos formulados por los titulares o sus representantes en los términos señalados en la política de tratamiento de datos.

17. POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

La EPS SOS ante la necesidad de contar con políticas, principios, valores, reglas de conducta y procedimientos que le permitan garantizar el cumplimiento de las normas en materia de revelación de la información y así garantizar que solo las personas facultadas accedan a la información que procesa, genera o custodia, ha definido su Política de Revelación de la Información PL-SIG-SIP-001 en la cual se establecen los roles y responsabilidades al interior de la organización para garantizar la correcta revelación de la información; así como la información que se debe revelar y los mecanismos autorizados, el procedimiento para la calificación y el manejo de la información reservada o confidencial, así como las medidas de seguridad.

Dicha política es de estricto cumplimiento y se extiende a la conducta de todos los socios, miembros de junta directiva, administradores, colaboradores, proveedores y prestadores quienes deben velar por su adopción y correcta implementación.

18. POLÍTICA DE COMPRAS, CONTRATACIÓN Y PAGOS

Para la contratación de personas jurídicas y naturales en calidad de proveedores y/o contratistas de la EPS SOS, deben ser sometidos a un proceso de evaluación de proveedores; una vez se haya superado la evaluación se deberá formalizar la relación comercial de conformidad con el Sistema Único de Compras y Contrataciones. En todo caso se dará un trato equitativo a todos los proveedores y acreedores y, se dará cumplimiento a la política de pagos PL-GFF-RFI-005, definida con el propósito de dar las directrices generales, que permitan cumplir con la normatividad vigente en el SGSSS relacionada con el pago a la red de prestadores y establecida en el Decreto 780 de 2016 y demás normas que lo modifique, derogue o complemente, bajo principios de eficiencia y eficacia.

La organización ha definido la política de compras administrativas PL-GAD-CAD-002 que regula el proceso de compras y contratación en el área de Servicios Administrativos.

19. POLÍTICAS DE RIESGO REPUTACIONAL

La EPS SOS, ha establecido las directrices generales y los mecanismos de actuación para la gestión integral de los riesgos reputacionales a los que se ve expuesta, a través de las políticas de riesgo reputacional.

A fin de controlar los posibles efectos desencadenados del riesgo reputacional, a continuación, se recomiendan las medidas que deben ser adoptadas teniendo en cuenta la naturaleza de este riesgo.

Todos los colaboradores de la EPS SOS deben conocer y cumplir las políticas para el cuidado de la reputación, las cuales estarán incorporadas en el código de buen gobierno, integridad y conducta.

Los colaboradores implicados en el proceso de comunicaciones corporativas deben conocer y ceñirse a los lineamientos establecidos en el protocolo de comunicaciones corporativas.

En los casos en los que se amerite, se debe dar apertura al comité de crisis de la EPS SOS para definir el manejo correcto de los casos que posiblemente generen riesgos reputacionales para la entidad.

Ningún colaborador sin una autorización previa podrá dar testimonios, opiniones y/o comentarios a los medios de comunicación.

Solo podrán hacer las veces de voceros autorizados ante los medios de comunicación, los colaboradores que hayan sido designados directamente por la gerencia general para tal fin.

Toda la información que se envíe a los medios de comunicación deberá estar previamente aprobada por las jefaturas correspondientes.

20. SISTEMA DE ADMINISTRACION DE RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACION DEL TERRORISMO (SARLAFT/FPADM)

Este sistema establece lineamientos, procedimientos y políticas para reducir la posibilidad de que la organización pueda ser utilizada como medio para el ocultamiento, manejo, inversión o legalización de dinero producto de conductas delictivas o de aquellos que estuvieren asociados a la materialización de hechos ilícitos relacionados con el lavado de activos o la canalización de recursos hacia la financiación y realización de actividades terroristas, mediante la identificación, evaluación, medición, implementación de controles, seguimiento y monitoreo de los riesgos asociados como lo son: legal, reputacional, de contagio y operativo.

Para efectos de garantizar la debida prevención y control del lavado de activos y financiación del terrorismo, EPS SOS mantendrá actualizado el Manual SARLAFT/FPADM, el cual contiene las políticas, procedimientos, señales de alerta, funciones de las partes de la estructura organizacional involucrada y la gestión integral de los riesgos asociados al lavado de activos y financiación del terrorismo.

21. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En la EPS SOS creemos firmemente que un colombiano sano es un colombiano productivo, por eso, nuestro propósito sostenible es lograr un gran impacto social a través de la prestación de los servicios de salud, que aporten al desarrollo y progreso de la sociedad.

Por lo que contamos con un modelo de responsabilidad social empresarial, que propicia las condiciones desde la salud para el desarrollo social, ambiental y económico de las regiones en las que estamos presentes, con un impacto directo en la calidad de vida de nuestros afiliados, colaboradores y sus familias, buscando seguir contribuyendo en la construcción de una sociedad más sana, saludable y productiva.

Esta generación de valor se fundamenta en los siguientes cuatro pilares sostenibles:

- 1 El bienestar integral de nuestro equipo.
- 2 La excelencia en nuestro servicio.
- 3 La transparencia y responsabilidad con nuestros recursos, y por último la transformación de vidas y el cuidado del medio ambiente.
- 4 Impactando de manera directa a todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

21.1. IMPACTO DE LOS COMPONENTE SOSTENIBLES

Social: Impactamos positivamente la vida de nuestros usuarios, entendiendo que de esta manera aportamos significativamente a la economía y bienestar social de muchas familias.

Económico: Sustentamos nuestra operación en la gestión responsable, transparente y eficiente de los recursos, lo que nos permite continuar ofreciendo servicios a nuestros afiliados, favoreciendo no solo el acceso y la oportunidad en la prestación, sino también nuestra sostenibilidad económica.

Medioambiental: Encontramos soluciones responsables y sostenibles para el uso de los recursos, reduciendo el impacto ambiental de la organización.

21.2 PILARES SOSTENIBLES

Bienestar integral de nuestro equipo: Estamos comprometidos con el crecimiento integral de nuestros colaboradores, a través de un ambiente de trabajo seguro y agradable.

Excelencia en nuestro servicio: Somos excelentes en la prestación de nuestro servicio, asegurando el cumplimiento de los estándares de calidad de nuestra red de prestadores y proveedores.

Transparencia y responsabilidad con nuestros recursos: Ejecutamos con transparencia y responsabilidad nuestros recursos, asegurando la continuidad de nuestra operación con la misma calidad que nos caracteriza.

La transformación de vidas y cuidado del medio ambiente: Somos seres íntegros que valoramos la vida en todas sus manifestaciones, siendo responsables con el uso adecuado de la energía, el agua, la preservación de la biodiversidad y el correcto manejo de residuos.

22. COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

La EPS SOS se compromete con el desarrollo constante de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus colaboradores, estableciendo políticas, mecanismos y prácticas de talento humano que incorporan los principios constitucionales de equidad, imparcialidad, justicia y transparencia al seleccionar sus colaboradores y durante la aplicación de procesos de inducción, capacitación, formación, promoción, evaluación de desempeño para el desarrollo, bienestar social y, Seguridad y Salud en el Trabajo.

23. CANAL ANTICORRUPCIÓN Y LÍNEA DE ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La EPS SOS cuenta con un canal de reporte para que los usuarios, proveedores, colaboradores y los grupos de interés en general, reporten anónimamente si lo prefieren, aquellas conductas que presuntamente atentan contra nuestros principios rectores y valores corporativos: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

Aquella no se trata de una línea de servicio al cliente, una herramienta de quejas y reclamos, ni ha sido concebida para la atención de temas de clima laboral; sino, para el reporte por conductas que van en contra del Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta de la organización.

A continuación, se listan algunos de las causas que pueden dar origen a un reporte:

- Uso indebido de activos y/o bienes.
- Apropiación indebida de recursos.
- Prácticas comerciales indebidas
- Corrupción.
- Falsos reportes
- Manipulación contable

- Incumplimiento de obligaciones legales
- Abuso tecnológico, operaciones indebidas con los equipos, estaciones de trabajo y aplicativos de la EPS
- Indebido relacionamiento con servidores públicos
- Conflictos de interés.
- Donaciones y contribuciones no autorizadas
- Participación en política
- Participación en eventos o capacitaciones no autorizadas
- Regalos / Invitaciones
- Abuso de confianza
- Actuaciones ilegales o sospechosas
- Conductas anormales en procesos administrativos.
- Incumplimiento de políticas y controles internos.
- Daños contra la imagen corporativa.
- Lavado de activos / Financiación del terrorismo SARLAFT/FPADM

Al canal anticorrupción y línea de ética y transparencia se accede desde la página web de la EPS SOS www.sos.com.co.

Las personas que hagan uso del canal estarán protegidas frente a cualquier tipo de represalia y se garantizará la reserva y confidencialidad de la denuncia durante todo el proceso de gestión de ésta. Asimismo, deben asegurarse de la validez de la información que suministran, y proporcionar suficientes detalles para permitir que se adelante una investigación.

El Oficial de Cumplimiento será quien reciba, analice, clasifique y escale los reportes de denuncias recibidas.

24 RÉGIMEN DE SANCIONES

Todo incumplimiento al contenido del presente código bien sea de forma activa o por omisión de sus deberes, acarreará para el colaborador que infringe, la imposición de las sanciones establecidas por el Reglamento Interno del Trabajo. Ello, sin perjuicio de las acciones de responsabilidad de carácter civil, administrativo o penal a que haya lugar, las cuales serán adelantadas por los representantes de la EPS SOS.

En el marco de nuestro Gobierno Corporativo, el Comité de Conducta y el Comité de Contraloría Interna, deberán estar informados de todos aquellos actos que atenten contra las sanas prácticas y cumplimiento del Código de Buen Gobierno, Integridad y Conducta de la EPS SOS, y actuarán de acuerdo con las funciones definidas en los propios reglamentos de cada comité.

25. COMPROMISO CON DECLARACIÓN DE EXISTENCIA DE GRUPO EMPRESARIAL

La EPS SOS se compromete a declarar la existencia del Grupo Empresarial, cuando a ello haya lugar, haciendo visible al público interesado y a las entidades de control esta situación. por los medios idóneos.

En caso de que se declare dicha existencia de grupo empresarial, sin perjuicio de la independencia de cada entidad individual integrada en el Grupo Empresarial y las responsabilidades de sus órganos de administración, existe una estructura organizacional del Grupo Empresarial que define para los tres (3) niveles de gobierno:

-Asamblea General, Junta Directiva y Alta Gerencia – los órganos y posiciones individuales clave, así como las relaciones entre ellos, la cual es pública, clara y transparente, y permite determinar líneas claras de responsabilidad y comunicación y facilita la orientación estratégica, supervisión, control y administración efectiva del Grupo Empresarial.

Bajo la anterior premisa, la entidad matriz y sus subordinadas han definido un marco de referencia de relaciones institucionales a través de la suscripción de un acuerdo, de carácter público y aprobado por la Junta Directiva de cada una de dichas empresas, que regula la definición del interés del Grupo Empresarial al que pertenecen, entendido como el interés primario que todas las empresas deben perseguir y defender:

- El reconocimiento y aprovechamiento de sinergias entre entidades del Grupo Empresarial, bajo la premisa de respeto por los miembros minoritarios.
- Las respectivas áreas de actividad y eventuales negocios entre ellas.
- Los servicios comunes prestados por la matriz una subordinada y/o por terceros.
- Los criterios o manera de determinar el precio y condiciones de los negocios entre entidades del Grupo Empresarial y de los servicios comunes prestados por alguna de ellas o terceros.
- La búsqueda de la cohesión del Grupo Empresarial, mediante una visión común y compartida de las posiciones clave de la Arquitectura de Control como contraloría interna (también denominada auditoría interna) y gestión de riesgos.
- La actuación y coordinación de los Comités de la Junta Directiva de la matriz y de los comités que sea conveniente u obligatorio constituir en las Juntas Directivas de las subordinadas.

- Los mecanismos provistos para resolver posibles conflictos de interés entre las empresas.

La previsión de que cuando se presentan operaciones vinculadas entre una empresa subordinada y sus errores metro. Se aplicará con especial sensibilidad y rigor la política de administración de conflicto de interés. Para asegurar otras cuestiones que las operaciones propendan hacia precios y condiciones de mercado. Adicionalmente, tener en cuenta que, en el caso de Grupos Empresariales, la revelación de información a terceros es integral y transversal, referente al conjunto de empresas, que permite a los terceros externos formarse una opinión fundada sobre la realidad, organización, complejidad, actividad, tamaño y modelo de gobierno del grupo empresarial.

26. DIFUSION Y SOCIALIZACION DE ESTE CÓDIGO

Con el fin de dar a conocer este código a los colaboradores, a proveedores, prestadores, accionistas y comunidad en general, se publica a través del sitio web de la EPS SOS /www.sos.com.co, Intranet y/o a través de cualquier otro medio electrónico que se disponga para tal efecto.

Con respecto a la página web de la entidad cabe anotar que esta contiene información relevante de la empresa tal como:

- Información de la entidad (historia, principales datos, misión, visión y valores)
- Información sobre los accionistas
- Información sobre la administración
- Información sobre los órganos de control
- Información sobre los afiliados
- Información sobre salud

TABLA DE VERSIONAMIENTOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE ACTUALIZACIÓN
2	27/03/2023	Aprobación mediante acta de JD N°339/marzo 2023, sobre la actualización del capítulo 14 del código de buen gobierno y conducta: Participación de colaboradores en eventos y capacitaciones.
3	30/10/2023	Aprobación de los siguientes ajustes en el documento, mediante acta de JD N°348/octubre 2023: - Cambio de nombre del código. - Inclusión Nuestros valores de integridad. - Inclusión de la política de patrocinios para eventos educativos a colaboradores. (Aprobada en los comités de conducta – Acta N°7/septiembre 2023 y gobierno organización – Acta N°10/oct2023) .
4	29/07/2025	Aprobación de la actualización del código de buen gobierno, integridad y conducta, según Acta No. 12 del Comité de Conducta de julio 29 de 2025. • Se incluye en el capítulo 2. Alcance, directrices relacionadas con las aprobaciones del máximo órgano en una situación de intervención administrativa por parte de la SNS. • Capítulo 3. Definiciones, se adiciona fraude y opacidad • Capítulo 5.1.1, se incluyen lineamientos sobre el gobierno corporativo relacionado con la situación de una EPS y su continuidad de operación en el marco de una intervención forzosa administrativa para administrar. • Numeral 8.6 Manipulación de estados financieros • Numeral 18: Política de compras, contratación y pagos

Versión 29 de julio 2025



— CÓDIGO —
DE BUEN GOBIERNO
INTEGRIDAD Y CONDUCTA

Código: MC-RIE-SGR-001 – Versión 4