

SOS

Servicio Occidental de Salud

CÓDIGO ^{de} BUEN gobierno y CONDUCTA

V1 - Julio 2022

verificado Supersalud



ÍNDICE

	Pág.
Introducción	4
1. Objetivo	4
2. Alcance	4
3. Términos y definiciones	5
4. ¿Quiénes somos?	7
4.1. Nuestros principios rectores	7
4.2. Nuestro propósito superior	8
4.3. Mega	8
4.4. Declaraciones de acción	8
5. Estructura para el funcionamiento del código de buen gobierno	9
5.1. Asamblea general de accionistas	9
5.2. Junta directiva	9
5.2.1 Comités de la junta directiva	10
5.2.2 Comité de buen gobierno	10
5.2.3. Comité de contraloría	10
5.2.4 Comité de conducta	10
5.2.5 Comité de riesgos	11
5.3 Gerencia general	11
5.4 Directores, gerentes, gerentes regionales y jefes	11
5.5 Comité de gerencia	11
5.6. Gerencia de gestión humana	12
5.7. Oficial de cumplimiento (sarlaft y sicof)	12
5.8. Oficial de seguridad y privacidad de la información	12
6. Nuestros órganos de control	13
6.1. Revisoría fiscal	13
6.2. Auditoría interna	14
7. Lineamientos de conducta	15
7.1. Lineamientos para accionistas, junta directiva, gerente general, directores y gerencias staff (comité gerencial)	16
7. 2. Lineamientos para colaboradores	16
7.3. Lineamientos para proveedores de servicios de salud y administrativos	17
7.4. De la empresa frente a sus afiliados	17
7.5. Frente a la competencia desleal	17

ÍNDICE

	Pág.
8. Inhabilidades e incompatibilidades	19
8.1. Socios o administradores de la eps	19
8.2. Revisor fiscal.	20
9. Conductas consideradas antiéticas.	21
10. Conflictos de interés.	25
10.1. Ejemplo de situaciones que pueden representar conflictos de interés	26
10.2. Resolución de conflictos de interés	28
11. Donaciones y contribuciones	29
12. Registros y Transacciones	30
13. Participación en política	30
14. Participación de colaboradores en eventos o capacitaciones	31
15. Regalos e invitaciones	33
15.1. Dádivas y beneficios	34
16. Política antifraude y anticorrupción	34
17. Seguridad y privacidad de la información.	34
18. Sistema de administracion de riesgo de lavado de activos y financiacion del terrorismo (sarlaft)	35
19. Política de contratación y pago.	36
20. Políticas de riesgo reputacional	36
21. Principios de responsabilidad social.	37
21.1 Impacto de los componente sostenibles	37
21.2 Pilares sostenibles	37
22. Compromiso con la protección y el desarrollo del talento humano	38
23. Línea ética o de transparencia	38
24. Régimen de sanciones	39
25. Divulgación de este código	39



Introducción

El presente Código de Buen Gobierno Corporativo Ética 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 ha asumido de cara a sus grupos de interés.

Su estructura se ha definido en términos generales, a partir de la importancia que tienen 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 007 del 2017.

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, Junta Directiva, Gerencia General, 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.

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.

Cibercrimen: 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 dádiva, retribución o beneficio de cualquier clase para sí o para un tercero, a fin de que aquél ejecute una acción contraria a sus obligaciones u omite 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 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 S.O.S.

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.

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.

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.

Proveedor: Es toda persona natural o jurídica que suministra o haya suministrado productos o servicios a 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: Riesgo Reputacional como la 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 previsibles de enfermedad y; estructuramos facultativamente la prestación de planes complementarios al plan obligatorio de salud.



4.1. Nuestros principios rectores

Para alcanzar los objetivos organizacionales, como integrantes de la EPS 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.



4.2. Nuestro propósito superior

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

4.3 Mega

Cumplir la promesa de valor, transformar la experiencia del usuario, tener una tasa de PQRD menor al 1 y al 2024 lograr una rentabilidad positiva.

4.4. Declaraciones de acción

El presente Código de Buen Gobierno Corporativo, Ética y Conducta se basa en las siguientes declaraciones de acción con el fin de preservar la confianza de la EPS por parte de todos sus grupos de interés.

- 1** Comprometidos con la resolutivead y el logro de los resultados.
- 2** Servimos con pasión y sentido humano.
- 3** Somos íntegros y cumplimos lo que prometemos.
- 4** Somos equipo y disfrutamos lo que hacemos.
- 5** Buscamos continuamente la innovación y la sostenibilidad.



5. Estructura para el funcionamiento del código de buen gobierno

Con el fin de asegurar el adecuado funcionamiento de los lineamientos establecidos en este código, la EPS SOS cuenta con la siguiente estructura, órganos de Gobierno y Órganos de Control:

5.1. 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 compañía se cuenta con un Reglamento de Asamblea de Accionistas, en el cual también se encuentran sus funciones principales y lo relacionado con las sesiones ordinarias y extraordinarias.

5.2. 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 compañía 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

5.2.1 Comités de la Junta Directiva

En la organización contamos con 4 comités para la implementación, control, monitoreo y mejora de sus prácticas organizacionales.

5.2.2 Comité de Buen Gobierno

Este Comité se ha definido para garantizar la implementación de mejores prácticas organizacionales; así como garantizar el cumplimiento del Código de Buen Gobierno 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.

5.2.3 Comité de Contraloría

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.

5.2.4 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 cada entidad, 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, en lo relacionado con temas de conducta, cuando así se necesite.

5.2.5 Comité de Riesgos

Este Comité está encargado de realizar el seguimiento a los avances del plan de auditoría, la implementación de planes de acción y la revisión de los hallazgos que serán reportados al Comité de Contraloría.

Para esto, apoyará 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.

5.3 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.

5.4 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.

5.5 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.

5.6. 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.

5.7. Oficial de cumplimiento

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, con el fin de prevenir y evitar riesgos legales, reputacionales, financieros, operativo y de contagio.

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

5.8. 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.





6. 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.

6.1. 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.

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.

6.2. Auditoría 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 compañía.





7. 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.

7.1. Lineamientos para Accionistas, Junta Directiva, Gerente General, Directores y Gerencias staff (Comité Gerencial)

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

Ser digno representante de la compañía 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.

7.2. Lineamientos para colaboradores

En 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.

7.3. 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 de línea ética y transparencia.

7.4. 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.

7.5. 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 deberán 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.





8. 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:

8.1. 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 EP 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-002, al momento de vincularse a la compañía, y realizar una actualización como mínimo anual.

8.2. Revisor Fiscal

El rol de Revisor Fiscal de la EPS, no podrá ser asumido por personas que:

- Hubiese 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.

9. Conductas consideradas antiéticas

Las relaciones de la compañía 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:

9.3.1. Uso indebido de los bienes y/o activos de la institución:

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.

9.3.2. 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.

9.3.3. 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.

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.

9.3.4. 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,

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.

9.3.5. 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 compañía.

9.3.6. 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.

9.3.7. 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.

9.3.8. 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.

9.3.9. 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, 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.



10. 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.

10.1. 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.



10.2. Resolución de conflictos de interés

A continuación, se describen los elementos 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 al Oficial de Cumplimiento a través del Canal de Línea 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 7° 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 del mismo deberá ser realizado por el Comité de Conducta.
- Cada colaborador, directivo, miembro de junta, o miembro de asamblea al incorporarse a la organización, 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



11. 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 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, así como hacer alusión a su vínculo con la organización. Dichas contribuciones no podrán afectar favorable o desfavorablemente los intereses de la EPS.

12. Registros y transacciones

La Compañía 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 regirse 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, o de la Gerencia de Tecnología, o del Oficial de Seguridad y Privacidad de la Información.

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

13. Participación en Política

La participación 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.



14. Participación de colaboradores en eventos o capacitaciones

Las actuaciones del personal de la EPS SOS, se encuentran definidas en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo, Ética y Conducta; y en lo establecido en el artículo 106 de la Ley 1438 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.

14.1. 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 compañía.
- 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.

14.2. 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 compañía.

- 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 S.O.S 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 SOS y que se desarrollen en el Suroccidente Colombiano deben ser previamente autorizados por el jefe del área y por la Gerencia General; mientras que aquellos que se desarrollen en otras ubicaciones diferentes al Suroccidente Colombiano o en otro país, deberán ser autorizados por el Comité de Conducta.

Las evaluaciones que realicen las instancias correspondientes deben quedar documentadas en el formato “Evaluación asistencia a eventos o capacitaciones” y 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.

15. Regalos e invitaciones



En 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.

15.1. Dádivas y beneficios

Las decisiones y los resultados se sustentan en el criterio ético de quienes hacen parte de la compañía; 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.

16. Política antifraude y anticorrupción

En 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.

17. Seguridad y privacidad de la información

En 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:

18. Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT/PADM)

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.

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 operativos.

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.

19. Política de contratación y pago

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 en 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 pago de la organización.

20. 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 S.O.S deben conocer y cumplir las políticas para el cuidado de la reputación, las cuales estarán incorporadas en el código de buen gobierno corporativo, ética 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.

21. Principios de responsabilidad social

En 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, de vidas y el cuidado del medio ambiente.

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 compañía.

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. Línea ética o de transparencia

La EPS cuenta con un canal de reporte para que los clientes, proveedores, colaboradores y los grupos de interés en general, reporten anónimamente si lo prefieren, aquellas conductas que atentan contra nuestros valores corporativos: integridad, compromiso, innovación, vocación de servicio y respeto.

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 Corporativo, Ética y Conducta de la compañía.

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

- Apropiación indebida de activos.
- Abuso de confianza.
- Mal uso de recursos.
- Conflictos de interés
- Corrupción.
- Sobornos y propinas ilegales.

- Conductas anormales en procesos administrativos.
- Daños contra la imagen corporativa.
- Manipulación contable.
- Eventos seguridad de la información.
- Lavado de activos / Financiación del terrorismo SARLAFT/FPADM
- Regalos / Invitaciones.
- Abuso tecnológico.
- Incumplimiento de políticas y controles internos.

Al canal de Línea Ética y Transparencia se accede desde la página web de la EPS SOS **www.sos.com.co**, ingresando a la opción de Línea Ética y transparencia.

Las personas que hagan uso de la Línea Ética y de Transparencia 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 la misma.

Las personas que hagan uso de la Línea Ética y Transparencia 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 de SARLAFT y SICOF 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 Compañía.

En el marco de nuestro Gobierno Corporativo, el comité de conducta ética y el comité de contraloría, deberán estar informados de todos aquellos actos que atenten contra las sanas prácticas y cumplimiento del código de buen gobierno Corporativo de EPS SOS, y actuarán de acuerdo con las funciones definidas en los propios reglamentos de cada Comité.

25. Divulgación 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 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.

sos

Servicio Occidental de Salud

V1 - Mayo 2022