





Código de Conducta y Buen Gobierno.


	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 2 de 36	

CONTENIDO

SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES	4
1.1. PRESENTACIÓN	4
1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	4
1.3. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL	4
1.4. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	5
1.5. RASGOS CULTURALES	6
1.5.1. Valores y Principios Institucionales:	6
1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
SECCIÓN II: GOBIERNO CORPORATIVO.....	6
2.1. ASAMBLEA GENERAL	6
2.1.1. De la Asamblea General	7
2.2. JUNTA DIRECTIVA.....	7
2.2.1. Responsabilidades de la Junta Directiva.....	7
2.2.2. Responsabilidades de la Junta Directiva frente al Sistema integrado de Gestión de Riesgos	7
2.2.3. Conformación:.....	8
2.2.4. Perfil de los Miembros de la Junta Directiva	8
2.2.5. Nombramiento y posesión de miembros de la junta directiva:.....	9
2.2.6. Evaluación	9
2.2.7. Comités de Junta Directiva	10
2.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO	10
2.3.1. Ambiente de control	10
2.3.2. Gestión de riesgo.....	10
2.3.3. Actividades de Control Obligatorio	13
2.3.4. Información y Comunicaciones	13
2.3.5. Evaluaciones independientes.....	13
Áreas especiales dentro del Sistema de Control Interno.....	13
2.3.6. Responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno. SCI.	15
2.3.7. Área de Control Interno	16
2.4. ÓRGANOS EXTERNOS DE CONTROL.....	17
2.4.1. Revisoría Fiscal	17
2.5. GRUPOS DE INTERES.	18
2.5.1. Colaboradores.....	18
2.5.2. Inhabilidades o incompatibilidades de los colaboradores de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.	18
2.5.3. Superintendencia Nacional de Salud.	19
2.5.4. Proveedores de bienes y servicios.....	19
2.5.5. Autoridades locales.....	19
2.5.6. Aportantes.	20
2.5.7. Pares.	20

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 3 de 36	

2.5.8.	Red de prestadores.....	20
2.5.9.	Relaciones con el usuario.....	21
2.6.	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	21
	SECCIÓN III: CONDUCTA.....	22
3.1.	DEBERES Y OBLIGACIONES DE FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS Y SUS COLABORADORES.....	22
3.2.	DERECHOS DE LOS AFILIADOS Y LOS PACIENTES.....	24
3.3.	DEBERES DE LOS AFILIADOS Y LOS PACIENTES.....	24
3.4.	ANTICORRUPCIÓN.....	25
3.4.1.	Relaciones comerciales.....	25
3.4.2.	Intermediarios.....	26
3.4.3.	Soborno – Incentivo Ilegal.....	26
3.4.4.	Faltas graves anticorrupción.....	27
3.4.5.	Comité de conducta.....	27
3.5.	INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES.....	27
3.5.1.	Incompatibilidades e Inhabilidades de la Junta Directiva.....	27
3.5.2.	Inhabilidades e incompatibilidades de los funcionarios de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.....	28
3.5.2.1.	Inhabilidad General.....	28
3.5.2.2.	Otras Inhabilidades e Incompatibilidades.....	28
3.6.	CONFLICTO DE INTERES.....	29
3.6.1.	Procedimiento para directivos y representante legal.....	29
3.6.2.	Procedimiento para los funcionarios.....	30
3.7.	CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	30
3.7.1.	Protección de datos.....	30
3.7.2.	Habeas data.....	31
3.7.3.	Seguridad de la Información.....	31
3.8.	RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL (RSE).....	32
3.8.1.	Prevención del trabajo infantil.....	32
3.9.	SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....	32
3.10.	DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL.....	33
3.11.	REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.....	33
3.12.	POLÍTICA DE REVISIÓN DEL MANUAL.....	33
3.13.	DIVULGACIÓN.....	34
3.14.	VIGENCIA Y MODIFICACIONES.....	34

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 4 de 36	

SECCIÓN I: DISPOSICIONES GENERALES

1.1. PRESENTACIÓN

El presente Código tiene como principal objetivo proporcionar a la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS un marco sólido que define los derechos y responsabilidades para la implementación y la ejecución de las prácticas de buen gobierno y de buena conducta para alcanzar el mayor grado de coordinación posible entre los intereses de la Asamblea General (Máximo órgano social), la Junta Directiva, el Representante Legal, el Revisor Fiscal, los órganos de control y demás grupos de interés; al tiempo que provee mecanismos para la buena gestión de la EPS, contribuye a la competitividad responsable, un mejor desarrollo institucional y ofrece una mayor eficiencia en el manejo de los recursos.

De igual forma se establecen pautas básicas de Conducta, con el fin de lograr el cumplimiento de los derechos derivados de la afiliación de la población a un plan de beneficios de salud y una mejor prestación de los servicios, garantizando con ello la protección del derecho constitucional a la salud de los usuarios. El objetivo de tener estas pautas básicas de conducta es enmarcar todo aquello que debe ser considerado como ético, en el cotidiano de las acciones y la forma en que cada colaborador de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, debe encarar la solución de dilemas que pongan en juego su capacidad moral y que garantice mejores resultados en términos de gestión eficiente, eficaz, responsable, íntegra y transparente en el día a día.

1.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente documento recoge las particularidad que aplican para FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, quien se compromete en adelantar las actividades pertinentes para la adopción y aplicación de las disposiciones reguladas y los reglamentos internos generados en el marco de las buenas prácticas de conducta y buen gobierno corporativo, además de las dictadas en los estatutos sociales de la Fundación; las cuales se deben ver reflejadas en las actuaciones de los miembros de junta directiva, Gerente General, Gerentes de área, directores, coordinadores, colaboradores en general, proveedores, y prestadores; lo anterior con el propósito de cumplir la orientación estratégica y el crecimiento sostenible de la EPS, así como la creación de relaciones de confianza con todos los grupos de interés de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

1.3. ORGANIZACIÓN EMPRESARIAL


La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, es una persona jurídica de derecho privado, de las reguladas, en lo pertinente, por los artículos 633 a 652 del Código Civil Colombiano, el decreto 2150 de 1995 y demás normas concordantes. Se constituye como una entidad sin ánimo de lucro, de carácter permanente, independiente y autónomo y de utilidad común, creada conforme a lo dispuesto por la Ley 100 de 1993 y las demás normas relativas del Sistema de Seguridad Social en Salud Colombiano.

Domicilio:

El domicilio principal de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS es el municipio de Piedecuesta, Departamento de Santander, sin embargo, podrá por determinación de la Asamblea o Junta Directiva, establecer sedes o capítulos y realizar actividades en otras ciudades y/o municipios del país y del exterior.

Objeto Social:

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, como se establece en sus estatutos, tendrá como objeto social ser una Empresa Promotora de Salud para operar el aseguramiento en salud, como función delegada por el Ministerio de Salud, para los Regímenes Contributivo y Subsidiado, dentro del Departamento de Santander. Además de lo establecido en los estatutos de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, dentro de su objeto social contempla:

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 5 de 36	

- a) Promover en el ámbito geográfico de influencia la afiliación y registro de los habitantes al Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS); gestionar el riesgo en salud y promover la salud y prevención de enfermedad; organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan de Beneficios en Salud para los afiliados y su grupo familiar mediante la gestión, coordinación, y control de las Instituciones Prestadoras de Servicios (IPS) y/o profesionales de la salud contratados con cargo a la unidad de pago por capitación con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados.
- b) Remitir al Fondo de Solidaridad y Compensación la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- c) Cumplir con las disposiciones y reglamentaciones vigentes y las que puedan surgir, relacionadas con el aseguramiento y la atención en los Planes de Salud del Régimen Contributivo y Subsidiado.

1.4. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

PROPÓSITO ESTRATÉGICO: En FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS desarrollamos un modelo de atención innovador, integral y coordinado, basado en la gestión del riesgo en salud de cada uno de nuestros afiliados. Soportamos nuestros procesos en el uso de la tecnología para dar acceso oportuno y cercano a los servicios de salud de alta calidad.


MEGA: En el 2025 la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS estará posicionada como la mejor opción de aseguramiento en salud en Santander, con una participación del 40% del mercado; contará con un modelo de atención centrado en el Ser Humano, con énfasis en la adopción de estilos de vida saludable y cooperación intersectorial, para alcanzar una mejor calidad de vida de sus afiliados.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS:

- ✓ Crear valor y marcar la diferencia que nos permita estar posicionada como la mejor opción de aseguramiento en salud en Santander.
- ✓ Garantizar el crecimiento sostenible a través de la optimización en el uso de los recursos.
- ✓ Desarrollar un modelo de atención cercano, coordinado, efectivo e integral, centrado en el Ser Humano y la gestión del riesgo y la gestión intersectorial, para alcanzar estilos de vida saludables y mejor calidad de vida en nuestros usuarios.
- ✓ Contar con una red de servicios coordinada e integral, de la más alta calidad, para alcanzar los objetivos en salud del modelo de atención definido por FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.
- ✓ Fortalecer las competencias de nuestro talento humano, que asegure el cumplimiento de nuestra promesa de valor y exalte sus condiciones humanas.
- ✓ Implementar soluciones tecnológicas que sean flexibles, dinámicas y cercanas a nuestros afiliados.

POLÍTICA DE CALIDAD:

En la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS promovemos la búsqueda de la excelencia a través de la implementación de la cultura del mejoramiento continuo en nuestros procesos, la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, así como el cumplimiento de los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, regulado en virtud del Decreto 1011 de 2006 y demás normas complementarias.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 6 de 36	

1.5. RASGOS CULTURALES

1.5.1. Valores y Principios Institucionales:

Innovación: Es la piedra angular para el desarrollo de nuestras actividades, que nos diferencian y generan valor para los afiliados.

Servicio: Todo el tiempo colocamos al Ser Humano como el centro de lo que hacemos y nos apasiona brindar experiencias excepcionales a nuestros afiliados.

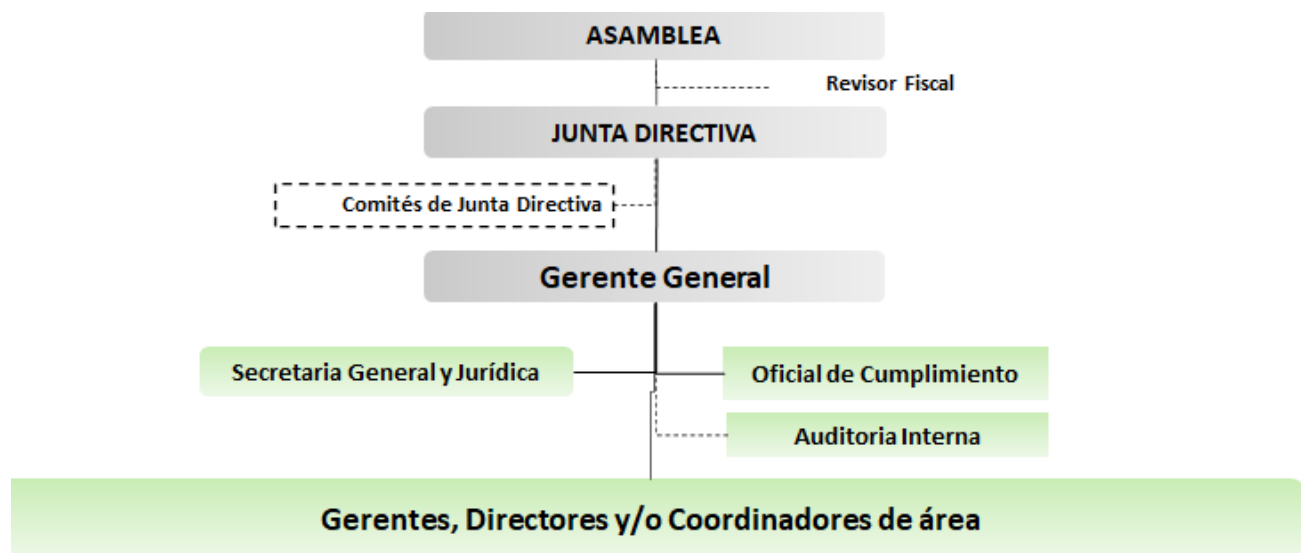
Responsabilidad: Lo que hacemos lo hacemos bien, con pleno conocimiento de nuestras acciones y cumplimiento de los compromisos adquiridos, de forma disciplinada y oportuna.

Trabajo en Equipo: Construimos relaciones cercanas y productivas, creamos ambientes de trabajo que respalden nuestro crecimiento y el de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

Transparencia: Estamos comprometidos con el desarrollo de una cultura ética, transparente e inclusiva, para el crecimiento sostenible de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

1.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL


La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS posee una estructura organizacional para responder a los retos institucionales y a los compromisos adquiridos con sus usuarios y la comunidad. La estructura vigente se encuentra inspirada en un modelo funcional, a través del siguiente organigrama matricial, ver documento normalizado: "ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL", identificado con código: EO-PA-GTH-01.



SECCIÓN II: GOBIERNO CORPORATIVO

2.1. ASAMBLEA GENERAL

La Asamblea General es el máximo órgano de dirección y de control de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, y es la máxima autoridad deliberante y decisoria, la cual se rige por el Reglamento Interno de Asamblea

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 7 de 36	

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS promueve el derecho de los Miembros a:

Trato Equitativo: La Fundación garantiza un trato equitativo a todos los miembros de la Asamblea General y asegura la igualdad de condiciones y el respeto de los derechos como miembro de la asamblea, conforme lo dispuesto en los estatutos, la ley y los entes de control.

Ser informado: La Fundación promueve el principio general de llevar la información al Máximo órgano social y no que estos tengan que ir a la información. En cumplimiento a este principio, garantiza el acceso a una información clara, exacta y transparente sobre: afiliados, servicios ofertados, información financiera y decisiones relevantes que adopten los diferentes órganos de administración, entre otros; para lo cual, cuenta con una página web institucional en la que se establece el link de acceso exclusivo para miembros de Asamblea.

Adicionalmente, con el fin de facilitar la interacción de los miembros o que estos puedan expresar sus opiniones, obtener información y aclaración de consultas, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS cuenta con una Secretaría General, encargada de canalizar los requerimientos y necesidades, así como el suministro de información que se solicite, conforme a lo establecido en el presente código y los estatutos. Dicha dependencia se encuentra ubicada en el domicilio principal de la Fundación.

2.1.1. De la Asamblea General

2.1.2. Reuniones: Convocatoria, Celebración, Representación y Asistencia

La Asamblea General de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, ha definido y adopta el reglamento interno de Asamblea, aprobado por la misma para su funcionamiento, en el cual se encuentran claramente definidos los lineamientos que se deben cumplir en materia de convocatoria, celebración, representación y asistencia, al igual que los procesos de funcionamiento, que garantizan un orden, una secuencia lógica, el respeto a unos principios y el suministro de información para la toma de decisiones oportunas, objetivas y acertadas.

2.1.3. De las funciones de la Asamblea General

La Asamblea General ejercerá las funciones establecidas en los estatutos y las complementarias de ley, definidas en el reglamento interno de Asamblea, código: REG-PE-CNI-01, aprobado por la misma asamblea para su funcionamiento.


2.2. JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y sus miembros son elegidos por la Asamblea General, para un período de un (1) año.

2.2.1. Responsabilidades de la Junta Directiva

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS ha definido claramente las funciones principales de la Junta Directiva, las cuales se encuentran consignadas en los estatutos, así como las complementarias definidas en el Reglamento Interno de Junta Directiva, aprobado por la Asamblea General, que regula su organización y funcionamiento, así como las responsabilidades y funciones de sus Miembros, del presidente y del Secretario de la Junta Directiva, sus deberes y derechos, mecanismos de evaluación, entre otros. Dicho reglamento puede ser consultado en la página web www.saludmia.org.

2.2.2. Responsabilidades de la Junta Directiva frente al Sistema integrado de Gestión de Riesgos

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 8 de 36	

La Junta Directiva desarrolla las siguientes funciones frente a la implementación del Sistema integrado de Gestión de Riesgos y de cada una de los Subsistemas de Administración de Riesgos de la Fundación:

- a) Aprobar las políticas de la Fundación en materia de administración de todos los riesgos que puedan afectar los objetivos de la organización y que son presentadas por el Comité de Riesgos, a partir del trabajo con las diferentes áreas de la organización.
- b) Aprobar los reglamentos, manuales de procesos, procedimientos y funciones de las áreas pertenecientes a la entidad, así como sus respectivas actualizaciones.
- c) Aprobar el Código de Conducta y Buen Gobierno, el sistema de control interno, la estructura organizacional y tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- d) 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.
- e) Aprobar el marco general de indicadores de alerta temprana y los límites de exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.
- f) 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.
- g) 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.
- h) Garantizar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- i) Realizar el nombramiento del Comité de Riesgos, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que le apliquen.
- j) Pronunciarse y hacer seguimiento sobre los informes periódicos que elabore el comité de Riesgos y la Revisarla 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.
- k) 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.
- l) Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, diseñadas por la instancia responsable.
- m) Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, promoviendo su continuo fortalecimiento y que la toma de decisiones este en función de la selección e implementación de las estrategias para el tratamiento y control de los diversos riesgos y de su comportamiento.


2.2.3. Conformación:

La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales, con sus respectivos suplentes, de los cuales serán nombrados: Un Presidente, un Vicepresidente. Tres Vocales y cinco cargos suplentes numerarios.

2.2.4. Perfil de los Miembros de la Junta Directiva

Los miembros de la Junta Directiva son los principales representantes de la dirección, al interior de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, por tanto, sus miembros requieren de conocimientos y experiencia que le permita a la Junta cumplir con los objetivos propuesto para la misma. Para esto, la Asamblea General tendrá en cuenta diversidad de perfiles profesionales, que incluyan:

- Profesionales titulados en cualquier rama del conocimiento, que tengan experiencia en el campo empresarial, sector salud, administración de empresas, derecho o ciencias afines.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 9 de 36	

- Contar con habilidades en el análisis de datos e información para la toma de decisiones estratégicas.
- Conocimientos del objeto social y estructura de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y los riesgos asociados a la misma, que les permita orientar las actividades estratégicas y de control de la institución.
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su liderazgo, profesionalismo, integridad, y transparencia en su gestión.
- Contar con el tiempo y disponibilidad necesaria para que puedan desempeñar adecuadamente sus obligaciones.

Además de las anteriores, para ser miembro de la Junta directiva se requiere:

- No estar incurso en el régimen de inhabilidades e incompatibilidades para ejercer actividades relacionadas con la administración de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y con su objeto social.
- No presentar conflicto de intereses al interior de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, propios o del cónyuge, compañero o compañera permanente y quienes tengan vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- No haber recibido sanciones como persona natural o administrador de instituciones vinculadas al Sistema General de Seguridad Social, por delitos contra la seguridad social o actos de corrupción.

2.2.5. Nombramiento y posesión de miembros de la junta directiva:

Los miembros de la junta serán nombrados por la Asamblea General, dicho nombramiento constará en Acta.

Acceptación del cargo: Cada miembro de Junta Directiva, al ser elegido o reelegido, aceptará formalmente el cargo, firmando una Carta de Aceptación, en la que se resumen los compromisos que el nuevo (o reelegido) miembro asume con la entidad.


Declaraciones: Al momento de su posesión los miembros de la Junta Directiva harán una declaración juramentada, comprometiéndose a trabajar por el interés general de la Fundación y sus Afiliados, en un ejercicio de máxima transparencia, y no por el intereses particular de algún miembro de la Asamblea General o cualquier otro interés particular.

Todos los miembros de la Junta Directiva deben firmar un Acuerdo de Confidencialidad, con relación a la información que se recibe y se discute en cada una de sus reuniones.

Renuncias y remociones: Cuando un integrante de la Junta Directiva renuncia, o sin justa causa deje de asistir a tres reuniones consecutivas o cinco no consecutivas, este podrá ser removido de la Junta; en cuyo caso, si la Asamblea lo considera necesario, se convocará a una Asamblea Extraordinaria para la elección de su reemplazo. Los convocantes podrán proponer candidatos a los cargos vacantes.

2.2.6. Evaluación

Anualmente, la Junta Directiva evaluará la eficacia de su trabajo como órgano colegiado, la de sus Comités y la de los miembros individualmente considerados, incluyendo la dedicación y rendimiento de sus miembros. Igualmente, el proceso debe incluir la evaluación y razonabilidad de la normatividad interna, la organización y los procesos de funcionamiento, cuyos resultados deben tenerse en cuenta para los ajustes que se consideren pertinentes. La evaluación debe contemplar una autoevaluación y una evaluación por pares externos.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 10 de 36	

2.2.7. Comités de Junta Directiva

La Junta Directiva de la Fundación SALUD MÍA EPS, conformará y promoverá el desarrollo de los siguientes comités: Comité de Contraloría Interna, Comité de Gobierno organizacional, Comité de Riesgos y Comité de Conducta, tal como se establece en el Reglamento Interno de Junta Directiva, en el cual se estipulan las reglas de conformación, operación y evaluación de cada comité.

2.3. SISTEMA DE CONTROL INTERNO

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS implementa y promueve el fortalecimiento de un Sistema de Control Interno, basada en los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión. Dentro de este Sistema se gestionan las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y mejoramiento continuo de la fundación. Dicho Sistema se constituye en objeto de permanente revisión por parte de la Alta Dirección y la Junta Directiva, con el fin de desarrollar los correctivos y mejoras que determinen los resultados de tal revisión y los nuevos estándares nacionales e internacionales. De esta manera, la administración de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS velará porque el sistema de control interno cumpla con las normas y prácticas que le son aplicables en Colombia.

2.3.1. Ambiente de control

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS trabaja por el desarrollo de una Cultura Organizacional de Control, en la que todos los colaboradores en los distintos niveles, desarrollan la capacidad para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como mejorar sus tareas y responsabilidades.

Como primera medida, para el desarrollo del ambiente de control en la Fundación, la Alta Gerencia ha definido los principios básicos que la rigen, los cuales se presentan en este Código y se hacen conocer a toda la organización y a los grupos de interés. Así mismo, ha definido los lineamientos de Conducta (presentes en este código), que deben ser expresamente adoptados por todos los funcionarios.

Como soporte para el desarrollo de este ambiente de control, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS cuenta con un Sistema de Gestión de Calidad, con procesos definidos, procedimientos claramente establecidos y documentados concretos, con responsabilidades debidamente asignadas, y promueve el desarrollo de una política de Gestión Humana para garantizar que los empleados, en todos los niveles de la organización, cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas claras, necesarias para el desempeño de sus funciones. Igualmente, una definición clara de los niveles de autoridad y responsabilidad, que precisan el alcance y límite de estos niveles.


2.3.2. Gestión de riesgo

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS ha definido y promueve la implementación de su Sistema Integrado de Gestión de Riesgo, el cual se constituye en una herramienta crítica para realizar una gestión efectiva ante las oportunidades y reactividad ante posibles efectos adversos, con el objetivo de mejorar los resultados en salud, la satisfacción de los usuarios y la estabilidad financiera y prevenir impactos negativos, generando una cultura dinámica y preventiva que permita tomar decisiones oportunas e informadas en beneficio del cumplimiento de los objetivos de la Fundación.

El Sistema está diseñado para identificar, evaluar, controlar y mitigar los riesgos que puedan afectar el logro de sus objetivos, cuyos elementos se encuentran definidos en el Manual del Sistema de Gestión de Riesgos, (Código: M-PE-CNI-02). El Sistema de Gestión de Riesgos de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS está integrado por los siguientes subsistemas:

Sistema de Administración de Riesgos en Salud, a través del cual se administran los riesgos de:

- Riesgo en Salud

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 11 de 36	

- Riesgos Actuariales

-

Sistema de Administración de Riesgos Económicos, a través del cual se administra los riesgos de:

- Riesgos Financieros
 - o Riesgo de Liquidez
 - o Riesgo de Crédito
 - o Riesgo de Mercado de Capitales
- Riesgo de Grupo
- Riesgo de Fallas en el Mercado


Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, a través del cual se administra el Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo.

Para cada uno de estos subsistemas, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS ha definido los lineamientos en los cuales se desarrolla el ciclo de gestión para cada uno de los riesgos, las políticas, los manuales, los instructivos, procedimientos y Matrices, así como los roles y responsabilidades de los colaboradores en los distintos subsistemas.

Responsabilidades del Representante Legal frente a la Gestión del Riesgo

El Representante Legal tiene a cargo las siguientes funciones dentro de la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos:

- a) Apoyar y garantizar el efectivo cumplimiento de las políticas definidas por la Junta Directiva.
- b) Adelantar un seguimiento permanente del cumplimiento de las funciones del Comité de Riesgos y mantener informada a la Junta Directiva.
- c) Conocer y discutir los procedimientos a seguir en caso de sobrepasar o exceder los límites de exposición frente a los riesgos, así como los planes de contingencia a adoptar respecto de cada escenario extremo.
- d) Hacer seguimiento y pronunciarse respecto de los informes periódicos que presente el Comité de Riesgos sobre el grado de exposición ante riesgos asumidos por la entidad y los controles realizados; además de los informes presentados por la Revisoría Fiscal. Lo anterior debe plasmarse en un informe a la Junta Directiva y hacer énfasis cuando se presenten situaciones anormales, como mínimo ante un riesgo prioritario, o existan graves incumplimientos a las políticas, procesos y procedimientos, en cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgos.
- e) Realizar monitoreo y revisión de las funciones del área de control interno.
- f) Velar porque se dé cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Código de Conducta y Buen Gobierno de la entidad, en materia de conflictos de interés y uso de información privilegiada, que tengan relación con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- g) Vigilar cuidadosamente las relaciones de todas las personas que hacen parte de la entidad, tanto interna como externamente, para identificar y controlar de manera eficiente los posibles conflictos de interés que puedan presentarse.
- h) Informar de manera oportuna, mediante oficio a la Superintendencia Nacional de Salud, acerca de cualquier situación excepcional que se presente o prevea que pueda presentarse, al menos en el ámbito de la administración de los riesgos prioritarios, de las causas que la originan y de las medidas que se proponen poner en marcha por parte de la entidad, para corregir o enfrentar dicha situación, si procede.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 12 de 36	

Responsabilidades del área de Riesgos:


El área de Riesgos en la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS estará liderada por el área de Planeación, en cabeza de la sección de Control de Calidad. No obstante, lo anterior, cada una de las áreas que hacen parte de la estructura organizacional es responsable de brindar y acompañar a Planeación en la elaboración e implementación de las distintas metodologías y herramientas para la operativización del sistema de gestión de riesgos.

El área de Riesgos tendrá las siguientes funciones:

- a) Diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos a los que se expone la entidad, para mitigar su impacto.
- b) Formular al Comité de Riesgos, los ajustes o modificaciones necesarios a las políticas de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos.
- c) Proponer al Comité de Riesgos, el manual de procesos y procedimientos, a través de los cuales se llevarán a la práctica las políticas aprobadas para la implementación de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos. Asimismo, velar por su actualización, divulgación y apropiación en todos los niveles de la organización y su operatividad.
- d) Velar por el adecuado diseño e implementación de los controles a los diferentes riesgos, para mitigar su impacto en todos los niveles de la operación y la organización.
- e) Realizar seguimiento y monitoreo a la eficiencia y la eficacia de las políticas, procedimientos y controles establecidos.
- f) Proponer y evaluar los límites de exposición para cada uno de los riesgos identificados y presentar al Comité de Riesgos las observaciones o recomendaciones que considere pertinentes.
- g) Monitorear el nivel de capital mínimo y de patrimonio técnico de la entidad, cuando así la establezca la normatividad vigente.
- h) Velar por el adecuado archivo de los soportes documentales y demás información relativa al Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- i) Participar en el diseño y desarrollo de los programas de capacitación sobre los riesgos prioritarios y velar por su cumplimiento.
- j) Analizar los informes presentados por la Auditoría Interna, o quien haga sus veces, y los informes que presente el Revisor Fiscal, para que sirvan como insumo en la formulación de planes de acción y mejoramiento y la adopción de las medidas que se requieran frente a las deficiencias informadas, en los temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- k) Monitorear e informar al Comité de Riesgos, el avance de los planes de acción y mejoramiento para la adopción de las medidas que se requieran frente a las deficiencias, respecto a temas relacionados con el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

Estrategias de Divulgación de la información y capacitación

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS diseña, programa y coordina planes de divulgación y capacitación, al menos una vez al año, para todas las áreas y funcionarios de la entidad, sobre las políticas, manuales

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 13 de 36	

instructivos, procedimientos, herramientas y controles adoptados por la Fundación, para dar cumplimiento al Sistema integrado de Gestión de Riesgos.

Comité de Riesgos.

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS contará con un comité de riesgos, que estará conformado por; un (1) profesional con formación en salud y conocimientos en epidemiología, un (1) profesional con formación en actuario o economía o matemáticas o estadísticas, un (1) profesional con formación en finanzas o economía, y un (1) miembro de la Junta Directiva.

Este comité será el encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de gestión de riesgo en la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

2.3.3. Actividades de Control Obligatorio

Revisiones de Alto Nivel

La Gerencia General de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS es responsable de definir e implementar las estrategias para monitorear los resultados y el progreso de la entidad hacia el logro de sus objetivos. Con este fin tiene establecido el Comité de Gerencia, integrado por los gerentes de área, donde se analiza el desarrollo de la operación, los problemas detectados, las deficiencias de control, los errores en la información financiera o en los resultados en salud y se adoptan los correctivos necesarios para su corrección.

2.3.4. Información y Comunicaciones

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS implementa herramientas, establece mecanismos y canales permanentes de comunicación, para permitir el acceso de los funcionarios y colaboradores a las fuentes de información; al igual que propicia la interacción de estos al interior de la entidad y con los diferentes públicos de interés. El acceso a la plataforma tecnológica y sus servicios de comunicación y colaboración, opera en un ambiente totalmente dinámico, seguro y controlado.

Con este fin, se cuenta con un sistema de correo electrónico, carpetas de información compartidas, página web, intranet y boletín electrónico interno. De igual forma se cuenta con una red integrada de comunicaciones corporativa, para la transmisión de datos, voz y video.

2.3.5. Evaluaciones independientes


La Fundación Salud Mía EPS implementará, de acuerdo con las necesidades que se evidencien como resultados de los análisis de la gestión de riesgos, un control externo que permita revisar y auditar la efectividad del control interno. Dicha revisión externa deberá ser reportada al comité de Contraloría Interna para el respectivo seguimiento.

Áreas especiales dentro del Sistema de Control Interno

El SCI definido por la FUNDACIÓN SALUDMÍA abarca todas las áreas de la organización, aplicando para cada una de ellas los objetivos, principios, elementos y actividades de control, información, comunicación y otros fundamentos del sistema, que por su importancia se presentan a continuación, en las áreas de salud, financiera y tecnológica.

Control interno en la gestión de salud

Dentro del proceso del control interno en salud, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, en coherencia con el cumplimiento de la promesa de servicio y su modelo de atención, garantiza a sus afiliados, mediante

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 14 de 36	

procesos de auditoría interna, la calidad, oportunidad, pertinencia, razonabilidad, racionalidad, humanismo, satisfacción, eficiencia, efectividad e impacto, en la atención y la salud de los usuarios de la EPS y su red de servicios.

Con tal fin, se tienen establecidos indicadores de gestión y resultados, respecto a cada uno de los aspectos anteriormente mencionados. Esta actividad de seguimiento y control es desarrollada por la Gerencia de Salud, con el apoyo de la sección de Calidad, mediante mecanismos de rendición de cuentas e informes de actividades de carácter mensual, por parte de cada una de las IPS de la red, en la que consten los usuarios atendidos, las patologías presentadas, los exámenes y procedimientos realizados, la justificación de los mismos y los resultados obtenidos. Igualmente, se contempla la información sobre tiempos de espera, asignación de citas, tiempos de atención, claridad en la información, formulación y dispensación de medicamentos, contactos de seguimiento y satisfacción del usuario, medido por el prestador del servicio.

Adicional a lo anterior, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, en forma directa, realiza encuestas a los usuarios atendidos, sobre oportunidad, calidad en la atención, eficiencia en la dispensación de medicamentos y realización de exámenes y satisfacción del usuario. Además, mediante las dependencias de Experiencia del Usuario se reciben todas las inquietudes, dificultades y opiniones de los afiliados y beneficiarios, así como de los interesados en la afiliación; información que se procesa y sirve de control y retroalimentación para establecer los correctivos, como también de insumo para la información requerida por la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud.

Igualmente, en forma periódica, se realizan auditorias cruzadas entre pares, a nivel de los médicos especialistas en medicina familiar y otras áreas, con los médicos generales del primer nivel de atención (IMAP), para revisar la pertinencia, racionalidad técnico-científica y oportunidad en los diferentes ámbitos de su atención. A nivel hospitalario, se tienen también rendiciones de cuentas entre el médico general del equipo cercano, con el especialista tratante de su paciente, integrante de su grupo familiar asignado. En esta actividad igualmente se revisa la oportunidad, pertinencia, accesibilidad y racionalidad técnico-científica de los actos médicos y de todo su ordenamiento, mirando que se ajuste a los estándares de calidad definidos por la SUPERSALUD Y LA FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

De igual manera la Gerencia Médica desde el ámbito contractual realiza auditoría a la red de prestadores de servicios de salud.


Control interno en la gestión financiera

La Fundación Salud Mía EPS, garantiza adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera a través de procedimientos de control veraces, que permiten revisar la calidad, suficiencia y oportunidad de dicha información.

Se verificará la operatividad de los controles establecidos al interior de la EPS, quedando registrada la información correspondiente en el informe de gestión presentado a la Asamblea General y Junta Directiva.

Control interno para la gestión de la tecnología

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS establece políticas generales y específicas para garantizar el buen uso, acceso y conocimiento de los servicios y elementos de la plataforma tecnológica de la información y comunicación, así como su planeación, gestión y control. Se promueve el uso adecuado de los recursos humanos, materiales y activos tecnológicos, para garantizar el adecuado soporte de los procesos de la entidad, asegurando el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos y los acuerdos de operación.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 15 de 36	

Los procesos y procedimientos relacionados con la gestión de las tecnologías de la información y comunicaciones se encuentran normados, con la finalidad de estandarizar su aplicación, control y gestión del riesgo tecnológico.

2.3.6. Responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno. SCI.

Responsabilidades de la Junta Directiva dentro del SCI


La Junta Directiva de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS interviene activamente en el Sistema de Control Interno, en cumplimiento de las siguientes funciones:

- a) Participar en la elaboración de los planes estratégicos generales de la entidad, aprobarlos, hacerles seguimiento y ajustarlos cuando fuere necesario.
- b) Definir y aprobar las estrategias y políticas relacionadas con el SCI, con fundamento en las recomendaciones de los Comités de la Junta.
- c) Establecer mecanismos de evaluación formal a la gestión de los administradores, como también a sus sistemas de remuneración, teniendo en cuenta los niveles de riesgo y el cumplimiento de los objetivos a largo plazo.
- d) Definir líneas claras de responsabilidad y rendición de cuentas a través de la organización.
- e) Designar a los directivos de las áreas encargadas del SCI, salvo que el régimen legal aplicable a la respectiva entidad establezca una instancia diferente para el efecto.
- f) Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del Auditor Interno y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- g) Conocer los informes relacionados con el SCI, presentados por los diferentes órganos de control e impartir las órdenes necesarias para la adopción de los correctivos y recomendaciones a que haya lugar.
- h) Solicitar y estudiar, con la debida anticipación, toda la información relevante que se requiera para la toma de decisiones y solicitar asesoría experta, cuando sea necesario.
- i) Requerir las aclaraciones y formular las objeciones que considere pertinentes respecto a los asuntos que se someten a su consideración.
- j) Aprobar los recursos suficientes para que el SCI cumpla sus objetivos.
- k) Efectuar seguimiento en sus reuniones ordinarias, en forma directa o por intermedio de los Comités de la Junta Directiva, sobre la gestión en el SCI y los resultados de las medidas más relevantes adoptadas para el control, por lo menos cada seis (6) meses, o con una frecuencia mayor si así resultare procedente.
- l) Evaluar las recomendaciones que formulen los Comités de Junta Directiva y los otros órganos de control internos y externos, adoptar las medidas pertinentes y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- m) Evaluar los estados financieros, con sus notas, con anterioridad a su presentación ante la Asamblea General, teniendo en cuenta los informes y recomendaciones que le presente el Comité de Contraloría Interna.
- n) Presentar a la Asamblea General, al final de cada ejercicio, un informe sobre la evaluación del SCI y las actuaciones de la Junta Directiva sobre el particular.

Responsabilidades del Representante Legal dentro del SCI

El Representante Legal de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, dentro del Sistema de Control Interno, es el responsable de dirigir la implementación de los procedimientos de control y revelación, verificar su operatividad al interior la Fundación y su adecuado funcionamiento. Además de las funciones definidas en los estatutos en materia de control interno, el Representante Legal será responsable de:

- a) Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva u órgano equivalente, en relación con el SCI.
- b) 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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 16 de 36	

aplicación de los procesos operativos apropiados, deben procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.

- c) 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.
- d) Implementar las diferentes medidas, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la Junta Directiva, relacionados con el SCI.
- e) Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y controles necesarios; como también la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución, mediante canales de comunicación adecuados; de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
- f) Realizar revisiones periódicas al Código de Conducta y de Buen Gobierno.
- g) Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.
- h) Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI, de conformidad con lo autorizado por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- i) 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 FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.
- j) Establecer y mantener adecuados sistemas de control y revelación de la información, en relación con los resultados en salud y la información financiera, para lo cual deberá diseñar los procedimientos adecuados que permitan un conocimiento veraz, oportuno y pertinente de la realidad institucional.
- k) Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones especiales en el sitio web, entre otros) que faciliten a quienes detecten eventuales irregularidades, ponerlas en conocimiento de los órganos competentes.
- l) Verificar la operatividad de los controles establecidos al interior de la entidad.
- m) Incluir en su informe de gestión un aparte independiente, en el que se dé a conocer a la Asamblea la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de sus elementos.

2.3.7. Área de Control Interno


La FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS garantiza la infraestructura necesaria y el recurso humano competente para ejecutar y promover el desarrollo de la auditoría interna con eficiencia, mediante un proceso integral, metódico y lógico, que permita obtener evidencia suficiente sobre el cumplimiento total de la normatividad y alcanzar los objetivos propios de la organización. La Alta Gerencia reconocerá la posición de la auditoría interna dentro de la entidad, autorizando al Auditor Interno el acceso a todos los registros relevantes de la EPS, en aras de la correcta ejecución de su labor.

Contraloría o Auditoría interna.

FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS cuenta con un área de contraloría, también conocida como auditoría interna, con el objetivo de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización, ayudándola a cumplir sus objetivos, aportando un enfoque sistemático y disciplinario para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobierno.

Son algunas funciones de la Contraloría interna.

- Evaluar la eficacia del Sistema de Gestión de Salud de la entidad, para verificar si está cumpliendo las políticas y directrices trazadas por la Junta Directiva.
- Asistir a FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS, en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de los mismos, promoviendo la mejora continua.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 17 de 36	

- Valorar y hacer las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno interno, evaluando el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización.

El auditor interno es la persona encargada de desarrollar el programa de calidad y mejora, este programa incluye evaluaciones de calidad externa e interna, en forma periódica y supervisión interna continua.

Responsabilidades del Auditor Interno:

- Establecer anualmente planes soportados en objetivos de la entidad, de acuerdo a las mejores prácticas basadas en riesgos.
- Determinar los requerimientos de recursos para el adecuado ejercicio de su labor.
- Establecer políticas y procedimientos para guiar la actividad de la auditoria interna, en pro de asegurar la adecuada ejecución de acciones contra riesgos. Asimismo, compartir información y coordinar actividades con los órganos de control, para lograr una cobertura adecuada.
- Realizar informes sobre su gestión, con objetivos precisos, claros, constructivos, completos y oportunos, debidamente soportados en evidencias suficientes e igualmente, realizar el seguimiento de las acciones tomadas por la administración frente a estas comunicaciones.
- Establecer un proceso de seguimiento, para supervisar y verificar que las acciones de la dirección, si llegasen a existir, hayan sido efectivamente implantadas.

Selección y nombramiento de Auditorias

La Junta directiva será la encargada de nombrar el auditor interno y sus responsabilidades


2.4. ÓRGANOS EXTERNOS DE CONTROL

2.4.1. Revisoría Fiscal

La Fundación Salud MÍA EPS tendrá un Revisor Fiscal, que será Contador Público Titulado, con voz, pero sin voto y no puede pertenecer en los órganos de administración de la EPS. Será nombrado por la Asamblea General, según lo establecido en los estatutos de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

Funciones del Revisor Fiscal:

1. Velar porque se lleven actualizadas la contabilidad, la ejecución presupuestal y las actas.
2. Velar por que la Asamblea General, la Junta Directiva, los Comités de Trabajo y los integrantes, se ajusten en todos sus actos a las normas legales, estatutarias, reglamentarias y a los principios de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.
3. Revisar las actas de la Asamblea, los libros de contabilidad y registros, la correspondencia, los archivos y documentos.
4. Informar a la Asamblea sobre la gestión administrativa.
5. Convocar a Asamblea Extraordinaria cuando los integrantes de la Junta Directiva contravengan las normas legales, estatutarias o reglamentarias, o en los casos de vacancia.
6. Asistir a las reuniones de Asamblea General y de la Junta Directiva.
7. Dar cuenta oportuna al órgano o funcionario competente de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la Fundación y en el desarrollo de sus operaciones.
8. Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia, además de rendir los informes que le sean solicitados.
9. Inspeccionar permanentemente los bienes de la Fundación y procurar que se tomen medidas de conservación y seguridad en forma oportuna.
10. Las demás que le fijen las normas legales, estatutarias, reglamentarias o la Asamblea, mediante acuerdos

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 18 de 36	

La Revisoría Fiscal deberá dar cuenta por escrito a la Junta Directiva y al Representante Legal, cuando menos en forma anual, sobre el estricto cumplimiento de las disposiciones contenidas en la Circular 004 de 2018, debiendo incluir el pronunciamiento expreso sobre el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, respecto de los estados financieros.

De conformidad con lo previsto en los numerales 1, 2 y 3 del artículo 207 del Código de Comercio, el Revisor Fiscal deberá cerciorarse que las operaciones, negocios y contratos que celebre o cumpla la Fundación, se ajustan a las instrucciones y políticas aprobadas.

De igual forma, deberá poner en conocimiento del Comité de Riesgos y del Representante Legal, las inconsistencias y falencias que detecte respecto a la implementación de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos o la violación a los controles y límites establecidos.

Deberá rendir informes de manera oportuna y permanente sobre las irregularidades que encuentre en la aplicación de la Circular 004 de 2018 de la SNS, cuando las mismas sean materiales, y sobre el cumplimiento de las disposiciones contenidas en esta circular y que le sean solicitadas por la Superintendencia Nacional de Salud. En consecuencia, el Revisor Fiscal deberá establecer las medidas necesarias que le permitan cumplir con lo señalado.

2.5. GRUPOS DE INTERES.

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, como Entidad Promotora de Salud del régimen contributivo del Sistema de Seguridad Social en Salud, reconoce como grupos de interés los actores que se involucren en los diferentes actos de la EPS y para los cuales se han definido los siguientes objetivos generales:

- Reconocer y proteger los derechos de los grupos de interés, de índole legal y/o contractual.
- Fomentar la participación y cooperación para garantizar la adecuada protección de los derechos de los usuarios y demás actores del sistema.
- Desarrollar mecanismos o acciones de mejora que involucren los grupos de Interés.
- Manejar siempre, dentro del marco de la ley y bajo normas éticas, las relaciones con el gobierno, las entidades gubernamentales y demás autoridades.

Serán considerados Grupos de Interés aquellas entidades, grupos o personas con quienes la FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio, en cumplimiento de su objeto social. La Fundación es consciente de la importancia de la interacción con sus públicos de interés, como una estrategia de inclusión y de sostenibilidad, para consolidar la reputación y la responsabilidad social. Sus principales grupos de interés son los siguientes:


2.5.1. Colaboradores

Hace referencia a todos los colaboradores que conforman el talento humano en la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, que tiene la responsabilidad de cumplir una labor de apoyo desde las distintas áreas en que se encuentre, logrando la plena satisfacción del afiliado.

Con el propósito de facilitar la interacción con los colaboradores, la institución adopta la normatividad legal vigente para el país, en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo.

2.5.2. Inhabilidades o incompatibilidades de los colaboradores de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

Las personas que reciban remuneración como empleados exclusivos de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS quedarán inhabilitadas para vincularse simultáneamente con otras entidades o personas para realizar las

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 19 de 36	

mismas actividades para las cuales fue contratada. Tampoco podrá prestar sus servicios a empresas que generen competencia para la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, so pena de destitución por mala conducta.

Los colaboradores no podrán solicitar o recibir dádivas o cualquier otra clase de lucro proveniente directa o indirectamente de los usuarios de los servicios, o de cualquier persona que tenga interés en el resultado de su gestión.

Los colaboradores no podrán celebrar contratos con **FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS** o suministrarle bienes o servicios, directamente o por interpuesta persona. Se consideran vinculados al funcionario para efectos de la contratación:

- El cónyuge, compañero o compañera permanente y quienes tengan vínculo de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.
- También lo serán las sociedades de responsabilidad limitada, de hecho, y las demás sociedades de personas en las que el funcionario o su cónyuge, compañero o compañera permanente o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, tengan participación o desempeñen cargos de dirección o manejo, salvo que se trate de una sociedad que tenga la calidad de emisor de valores.

Cualquier excepción a esta incompatibilidad deberá ser autorizada por la Junta Directiva.

2.5.3. Superintendencia Nacional de Salud.


FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, como Entidad Promotora de Servicios de Salud, es una entidad vigilada por la Superintendencia Salud, que suministra en forma oportuna al Sistema Nacional de Salud la información detallada de su operación, para que ésta pueda supervisar la integridad y el rigor de la gestión del riesgo financiero y de salud, así como la calidad y oportunidad en el sistema de atención al usuario y el Sistema de Control Interno (SCI). Igualmente, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS cumple a cabalidad con todas las instrucciones emitidas por el SNS.

2.5.4. Proveedores de bienes y servicios.

Son proveedores de bienes y servicios quienes prestan un servicio a LA FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS o de quienes se reciben bienes, información e insumos, y constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un soporte fundamental en el desarrollo misional de la organización. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS orienta todo su esfuerzo y capacidad en satisfacer las expectativas de salud de sus usuarios; es por ello que se preocupa por seleccionar y mantener un grupo de proveedores de la más alta calidad, desarrollando relaciones equitativas que garanticen seriedad y seguridad en el cumplimiento de las obligaciones recíprocas. Para la contratación y selección de proveedores, FUNDACIÓN SALUDMÍA adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, contenidos en el Manual de Contratación; por esto la contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe, calidad, igualdad, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y autonomía de la voluntad.

2.5.5. Autoridades locales.

La gerencia y su equipo directivo mantienen relaciones armónicas con los organismos de inspección, vigilancia y control, suministra toda la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor de auditoria y evaluación. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS tiene el compromiso de implementar las acciones de mejoramiento institucional que estas entidades recomienden y revisar de manera periódica sus procesos para realizar las labores correctivas a que hubiere lugar.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 20 de 36	

FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS realizará, mínimo una vez al año, convocatorias dirigidas a los Alcaldes y Secretarios de Salud de los municipios donde se tiene las principales sedes de la entidad y para ello seguirá los siguientes lineamientos:

- Presentar en detalle los indicadores más relevantes de su sistema de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como el del sistema de atención al usuario.
- Presentar el perfil del riesgo, estado de salud y satisfacción del usuario, en el servicio de la población afiliada.
- A cada reunión, además del equipo gerencial, asiste al menos, un miembro de la Junta Directiva.

La Junta directiva designa un interlocutor, miembro de la Alta Gerencia, para atender las relaciones con los Secretarios de Salud sobre:

- Coordinación de actividades de gestión pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- Sistema de atención al usuario.
- Procedimientos para que los representantes de las autoridades locales pueden establecer comunicación con la Junta Directiva, como segunda instancia de dicho interlocutor.

2.5.6. Aportantes.

Las relaciones con los aportantes se centran en el respeto, la transparencia y el servicio, promoviendo así, el establecimiento de relaciones duraderas.

Con este fin, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS promueve el desarrollo de estrategias que permiten el conocimiento de los aportantes y el establecimiento de relaciones cercanas y de apoyo, a través de asesoría y orientación profesional sobre los temas de interés.

Igualmente, mantiene un acompañamiento permanente, garantizando la disponibilidad de canales de comunicación a través de los cuales pueda accederse a la capacitación y asesoría profesional frente a los temas de interés.

2.5.7. Pares.


FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, realiza anualmente una convocatoria dirigida a expertos en salud pública, sistemas de salud, actuarios e investigadores en epidemiología, con miras a llevar a cabo una rendición de cuentas en aspectos económicos, académicos y científicos. En esta reunión se presentan detalle de los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como las mediciones o evaluaciones del impacto de sus programas.

2.5.8. Red de prestadores.

Las relaciones con las instituciones que conforman nuestra Red de Prestadores Servicios de Salud son determinantes para cumplir con la promesa de valor al usuario, por lo cual estas se deben desarrollar dentro de un marco de respeto, legalidad y transparencia, orientados por las siguientes políticas:

El proceso de Contratación con la Red de Prestadores se desarrollará, desde la selección, dentro de los principios de legalidad y transparencia, siguiendo estrictamente procedimientos definidos en forma clara dentro del manual de contratación.

Para lograr un mejor resultado, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS tiene dentro de sus estrategias la divulgación e implementación de su Modelo de Atención en todas las instituciones que conforman la Red de Servicios, así como las políticas y lineamientos que rigen las relaciones con los prestadores.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 21 de 36	

La FUNDACIÓN pondrá a disposición de los prestadores todos los mecanismos necesarios para acceder oportunamente a la información requerida, garantizando un manejo ético de dicha información.

2.5.9. Relaciones con el usuario

El usuario es la razón de ser de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y merece su más alta consideración, aprecio y respeto. Toda la estrategia de negocios de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS está enfocada a ofrecer una atención integral al usuario, basada en un servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio.


El gobierno corporativo garantizará frente al usuario y su familia las siguientes pautas y actuaciones:

- La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deberá mantener una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de ella logra mantenerlos informados, sino también porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo. Las relaciones entre los directivos, colaboradores, contratistas de la institución y usuarios, se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.
- Será propósito que el afiliado pueda vivir una experiencia satisfactoria en cada contacto que tenga con FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, al brindarle una atención centrada en el respeto, cordialidad, orientación, comunicación permanente y trato humanizado.
- Para garantizar una atención ágil, eficaz, eficiente y principalmente con sentido humano, los afiliados dispondrán de oficinas de experiencia del usuario, ubicadas en cada una de nuestras oficinas. Tales puntos tendrán la responsabilidad de dar soluciones de fondo a los requerimientos de los afiliados, de acuerdo con sus necesidades.
- Los puntos de Experiencia del Usuario estarán física, tecnológica y operativamente adaptados para la atención del afiliado y su grupo familiar y de manera especial, para brindar atención preferencial a los niños, adolescentes y adultos mayores.
- La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS buscará promover la excelencia en el servicio, basado en el conocimiento real del afiliado, a través de la implementación de estrategias de relacionamiento con el cliente, anticipándose a sus necesidades y capacitando al personal para alinearlos a la estrategia.
- Se definirán procedimientos, documentados, guías e instructivos, con las pautas específicas de la atención al usuario y lineamientos claros para el trámite de las solicitudes.
- Igualmente, garantizará que el talento humano, que tiene la responsabilidad de atender los requerimientos del afiliado, sea competente y cuente con la formación en atención centrada en trato digno y humanizado.
- Facilitará a los usuarios la posibilidad de formular quejas y reclamos, como también las impresiones y expectativas sobre la atención y los servicios, a través de los diferentes mecanismos de comunicación establecidos, tales como: Línea Única Nacional, atención virtual y presencial, página web, buzones y comunicaciones escritas a las dependencias respectivas, entre otros.

2.6. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

2.6.1. Política General de Revelación de Información

La revelación de información constituye el principal mecanismo a través del cual la Entidad garantiza la transparencia, la ética, la rendición de cuentas empresarial y genera relaciones de confianza con todos sus grupos de interés. Fundación SALUD MÍA EPS ha definido su Política General de Revelación de Información normalizada con código: POL-PA-TIC-01.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 22 de 36	

El Objetivo principal de la política de revelación de Información definida la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS es garantizar, bajo el principio de transparencia, que los grupos de interés cuenten con información necesaria para apoyar a la Entidad en sus decisiones, estableciendo un dialogo de calidad y confianza que contribuya al desempeño de la EPS.

La EPS revela a sus grupos de interés, información como:

- Información financiera: estados financieros, sus anexos y resultados económicos. En general, la situación financiera y contable, permanente o excepcional, que aplique en materia de información relevante.
- Información no financiera: situación jurídica, comercial, laboral, permanente o excepcional, de contenido no financiero que deba ser conocido por los diferentes grupos de interés y que aplique en materia de información relevante.
- Reportes obligatorios a los entes de control.

Por ser una Entidad Promotora de Salud, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, cumple con los estándares y requisitos de revelación de información previstos por las disposiciones legales, las directrices establecidas por la Superintendencia de Salud de Colombia, las disposiciones del Ministerio de Salud y Protección Social y demás normatividad legal vigente en materia de transparencia.

Se entiende por información relevante toda aquella situación que se enmarque e impacte la misión de las Empresas Promotoras de Salud y las disposiciones de los entes de vigilancia y control que las rigen.

La información que revele la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deberá ser clara, oportuna, verificable y de fácil acceso para los grupos de interés con los que interactúa la entidad.

Adicional al compromiso de cumplir con altos estándares de revelación de información, la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, deberán guardar con la debida diligencia la información clasificada como reservada o confidencial. Se considera información reservada o confidencial toda aquella que sea de competencia exclusiva de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, cuya divulgación pueda afectar derechos de terceros, o comprometer las estrategias corporativas y competitividad. Toda persona vinculada a la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS debe tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo en aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva y su estrategia corporativa. La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS podrá negarse a entregar la información solicitada cuando la misma pueda calificarse como información reservada y/o confidencial. La negativa por parte de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS para entregar información o brindar aclaraciones debe estar sustentada.


SECCIÓN III: CONDUCTA

3.1. DEBERES Y OBLIGACIONES DE FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS Y SUS COLABORADORES


Para FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS el talento humano es el factor de éxito Institucional y es considerado el activo más importante de la Institución, por tal motivo las políticas de administración y desarrollo de personal están encaminadas a su fortalecimiento, motivación, retención y desarrollo.

Igualmente, promueve unas relaciones laborales basadas en el desarrollo de valores y competencias institucionales en procura del logro del propósito estratégico y mega institucional, aplicando procesos de gestión humana para el desarrollo integral de nuestro talento humano, acorde con las leyes del país y la normatividad interna de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

Con tal fin, sus colaboradores deben observar las siguientes indicaciones:

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 23 de 36	

1. Obrar de buena fe, con lealtad y diligencia, velando en sus actuaciones por los intereses de la Institución y sus usuarios.
2. Promover y socializar las normas de conducta del presente código, así como la normatividad legal vigente y los usos y sanas prácticas del mercado.
3. Informar en forma inmediata cualquier situación que altere el normal funcionamiento de la organización o que atente o amenace los derechos de la institución, los usuarios, proveedores y demás actores del sistema.
4. Se encuentra prohibido intervenir en situaciones que permitan o faciliten la realización de actos incorrectos o delictivos o que puedan menoscabar la buena fe de terceros o usarse en forma contraria al interés público.
5. Se encuentra prohibido fomentar la publicidad tendenciosa, el incumplimiento de las obligaciones laborales, el incumplimiento contractual y la vulneración del presente código o de cualquier disposición de conducta ética de la institución.
6. Los colaboradores de la Institución tendrán especial respecto por los usuarios, proveedores, compañeros.
7. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS no posee distinción ni preferencia política o religiosa alguna, por lo cual se deja libertad de elección a los colaboradores. Se prohíbe a todos los trabajadores de cualquier jerarquía hacer proselitismo o promover grupos religiosos o políticos dentro de la institución.
8. Los directivos, funcionarios y colaboradores de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la institución, que influyan en sus decisiones, para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros.
9. Los colaboradores de la institución no harán declaraciones a nombre de ella, salvo las expresamente autorizadas por la Gerencia General, incluidas las referentes a los procesos que están en estudio o en trámite dentro de la empresa.
10. Ningún colaborador ejecutará actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios ni de los demás empleados. Ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres; tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un colaborador honesto y de un buen ciudadano.
11. Todos los colaboradores de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deberán cumplir con los lineamientos establecidos en los Estatutos, Código de Ética y Buen Gobierno, Manual de Políticas y demás Manuales, Procedimientos e Instructivos de la Institución.
12. Sus colaboradores tienen prohibido utilizar el nombre de la Institución para conseguir fines personales.
13. Deberán acatar las normas de conducta y no incurrirán en acciones que atenten contra el buen nombre de la empresa y/o de los intereses de la Institución; ni en acciones que vayan en contra de los valores corporativos.
14. Los colaboradores de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS no malgastarán los recursos físicos o financieros de la empresa, ni utilizarán los recursos de la empresa para fines personales.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 24 de 36	


15. Los colaboradores mantendrán una presentación personal acorde a los lineamientos determinados por la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.
16. El clima organizacional de la institución debe reflejar siempre la excelencia, compromiso y responsabilidad del talento humano. Se debe proyectar un ambiente de armonía, respeto y servicio, generando un clima constructivo y de trabajo en equipo.

3.2. DERECHOS DE LOS AFILIADOS Y LOS PACIENTES.

Todo afiliado, usuario y paciente, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a:

1. Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
2. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
3. Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
4. Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
5. Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
6. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
7. Contar con la confidencial y reservada de su historia clínica, de tal forma que únicamente puede ser conocida por terceros, previa su autorización o en los casos previstos en la ley. Igualmente, poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y obtener copia de la misma.
8. Recibir, durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
9. Tener acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
10. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
11. A su intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine.
12. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.
13. Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
14. Respeto a su voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.
15. Denunciar tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad y rechazar sufrimientos evitables o padecimientos por enfermedades para lo cual puedan recibir tratamiento.
16. Rechazar las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
17. Exigir se agoten las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

3.3. DEBERES DE LOS AFILIADOS Y LOS PACIENTES.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 25 de 36	

Todo afiliado o paciente, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión posición económica o condición social, tiene los siguientes deberes:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
6. Cumplir las normas del sistema de salud.
7. Actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

3.4. ANTICORRUPCIÓN

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS está comprometida en combatir el soborno y la corrupción al interior de sus procesos administrativos, operativos y financieros que puede surgir durante sus operaciones diarias.


La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS se declara contraria a influir o presionar la voluntad de personas ajenas, para obtener algún beneficio mediante el uso de prácticas no éticas. Tampoco permitirá que otras personas o entidades puedan utilizar esas prácticas con sus colaboradores. Para tal fin establece las siguientes acciones:

1. La erradicación de prácticas corruptas a través de las auditorías y revisoría fiscal que aseguren la transparencia de todos los ingresos y gastos, asegurando que los recursos se apliquen de forma eficiente.
2. Los colaboradores de Salud Mía EPS no podrán aceptar, ni directa ni indirectamente, obsequios o compensaciones que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas, provenientes tanto de entidades públicas, como privadas.
3. Cualquier pago realizado o recibido por los colaboradores con el objeto de obtener algún grado de influencia en la iniciación o en la conservación de una relación de negocios, en que intervenga FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, será totalmente rechazada y sancionada de acuerdo a lo dispuesto en el reglamento interno de trabajo.

3.4.1. Relaciones comerciales.

Las normas que se exponen a continuación constituyen los parámetros básicos que deberá atender FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y sus colaboradores en las relaciones comerciales que se sostengan.

1. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS no sostendrá relaciones comerciales, ni de cualquier otro tipo, con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento cierto, que hacen parte de listas internacionales y referencian tratos con el narcotráfico o negocios relacionados, tales como la lista Clinton o SDNL (Specially Designated Nationals List) que emite el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos de Norteamérica.
2. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, en el desarrollo de sus actividades y previo a la suscripción de contratos o relaciones comerciales con sus proveedores, deberá verificar la información de los mismos en listas restrictivas nacionales o internacionales
3. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS carece de ánimo de lucro y por consiguiente sus excedentes y otros incrementos patrimoniales no serán objeto de distribución alguna a personas naturales o jurídicas y sólo podrán ser aplicadas al logro de los objetivos fijados en sus Estatutos.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 26 de 36	

4. Toda relación contractual en la que haga parte FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, deberá encontrarse antecedida por un contrato escrito en el cual se indique con claridad el marco jurídico que las partes pretenden darle a sus relaciones. El comportamiento en la relación contractual deberá regirse estrictamente por el contenido del contrato y conforme con lo allí pactado por las partes. En caso de presentarse diferencias en la interpretación contractual, se buscará siempre, que en un principio sean resueltas de mutuo acuerdo.
5. En los eventos en que existan quejas, reclamos o diferencias en el ámbito del desarrollo contractual, se garantizarán por lo menos, dos instancias de interlocución, la última de las cuáles se tramitará ante el directo superior del funcionario ante el cual se ha instaurado la respectiva queja, reclamo o se ha generado la diferencia.
6. Para la selección de proveedores, se atenderá a los criterios establecidos en el Manual de Contratación de la Institución, el cual para estos efectos se constituye en parte integral del presente documento. Las relaciones dentro de la institución se basarán en el respeto y la buena fe. No se hará discriminación alguna por razón del género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.
7. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS tendrá como política fundamental el estricto cumplimiento de las normas constitucionales, civiles, comerciales, tributarias y laborales vigentes en Colombia, así como las normas y principios democráticos de la responsabilidad social y de la libre empresa.
8. FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS sostendrá relaciones comerciales con las personas jurídicas que acrediten la existencia y representación legal de la sociedad y su representante o apoderado, cuando sea el caso, expedido por la autoridad competente en el respectivo país, con fecha de expedición no superior a 30 días en caso de personas jurídicas nacionales, y 60 días para personas jurídicas extranjeras. Para estas últimas, los que acrediten la representación en Colombia y los de su representante.


3.4.2. Intermediarios.

Es política institucional, que LA FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS no utilizará intermediarios para la realización de contratos con proveedores de bienes y/o servicios. Cualquier excepción a esta política, deberá ser autorizada por la Junta Directiva, en cuyo caso, la administración deberá asegurar los siguientes aspectos para realizar en respectivo contrato:

1. Que el intermediario esté en buenas condiciones financieras con respecto a gastos relacionados con su desempeño.
2. Que se realice auditoría a la mencionada calificación financiera, bien sea en forma directa o a través de terceros, en cualquier momento en que la buena conducta del intermediario se encuentre en entredicho.
3. Que en los contratos suscritos se establezca la posibilidad de suspender el contrato en caso de que se evidencien actividades constitutivas de corrupción, lavado de activos y/o financiación del terrorismo; como también la posibilidad de terminar unilateralmente el contrato en caso que el proceso de auditoría revele inconsistencias, sin que exista la obligación de pagar indemnización alguna por dicha terminación.
4. Que en los contratos se establezcan restricciones y sanciones relacionadas con la ejecución honesta de los servicios, entendiéndose por esto que el intermediario se deberá abstener de efectuar pagos indebidos y/o entregar sobornos para la ejecución de sus contratos. Las sanciones mencionadas podrán ser la posibilidad de terminar unilateralmente el contrato o establecer garantías dinerarias para contrarrestar las mencionadas actividades.

3.4.3. Soborno – Incentivo Ilegal.

Ni la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, ni ninguno de sus colaboradores podrá directa o indirectamente, ofrecer, pagar, solicitar o aceptar remuneración alguna, ya sea en efectivo, propiedad, o en especie, por parte de usuarios, proveedores, contratistas, u otro tercero, con el fin de obtener negocios o inducir la compra o uso de insumos y medicamentos o servicios de atención médica, en violación de cualquier requisito legal, incluyendo todas las actividades que están prohibidas en las disposiciones aplicables de la Ley 599 de 2000 el artículo 106 de la Ley 1438 de 2011, modificada por el artículo 133 de la Ley 1474 de 2011 o cualquier reglamentación promulgada en virtud de las mencionadas normas.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 27 de 36	

3.4.4. Faltas graves anticorrupción.

Será considerada falta grave y dará lugar a la suspensión de los contratos respectivos o desvinculación de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, que cualquiera de sus administradores:

1. Sea condenado por las autoridades competentes por narcotráfico, terrorismo, secuestro, lavado de activos, financiación del terrorismo o administración de recursos para tales actividades, o en algún procedimiento judicial relacionado con cualquiera de los delitos referidos.
2. Sea suspendido, inhabilitado, auditado, vinculado en acción administrativa, civil, penal, investigación, acusación, información, demanda o procedimiento, en relación con violaciones presuntas o posibles de la Ley de Prácticas Corruptas en el Extranjero de Estados Unidos, de 1977 (U.S. Foreign Corrupt Practices Act) y sus posteriores modificaciones, así como, en las reglas y reglamentos promulgados en virtud de la misma, el Estatuto Colombiano Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), o cualquier otra ley anticorrupción aplicable.
3. Sean sujetos a sanciones impuestas o ejecutadas por el Departamento de la Oficina del Tesoro de Control de Activos Extranjeros, (U.S. Department of the Treasury's Office of Foreign Assets Control), el Departamento de Estado de Estados Unidos, (U.S. State Department), el Consejo de Seguridad de Naciones Unidas, (United Nations Security Council), la Unión Europea, el Tesoro de Su Majestad (Her Majesty's Treasury), u otra autoridad competente relevante.
4. Se encuentren, estén organizadas o son residentes en un país o territorio que es, o cuyo gobierno está, sujeto a Sanciones.

3.4.5. Comité de conducta.

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS contará con un comité de conducta, quien tendrá las siguientes funciones:

- a) Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de la Fundación.
- b) Apoyar a la Junta Directiva en sus funciones de resolución de conflictos de interés.
- c) Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la Fundación.
- d) Crear y apoyar las actividades para la actualización del Código de Conducta y de Buen Gobierno, en lo relacionado con temas de Conducta, cuando así se necesite.


3.5. INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES.

3.5.1. Incompatibilidades e Inhabilidades de la Junta Directiva.

A los miembros de la Junta Directiva de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS les serán aplicables las inhabilidades e incompatibilidades previstas en la Constitución y la Ley, para los particulares que ejerzan funciones públicas, especialmente las establecidas en la ley 734 de 2.002 (Código Disciplinario Único), las contempladas en los artículos 8. de la Ley 80 de 1993 ,113 de la Ley 489 de 1998, Ley 1150 de 2007, Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción), el Decreto 973 de 1994 y en las demás normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Ningún miembro de Junta Directiva podrá contratar por sí o por interpuesta persona con la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS; para este efecto, se consideran vinculados al directivo:

- El cónyuge, compañero o compañera permanente y quienes tengan vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 28 de 36	

- También lo serán las sociedades comerciales y las demás personas jurídicas, en las que el miembro de Junta Directiva o su cónyuge, compañero o compañera permanente o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil, tengan participación o la calidad de administradores, salvo que se trate de sociedades que negocien sus acciones a través del mercado público de valores.

No habrá inhabilidades, incompatibilidades y violación al régimen de conflicto de intereses, para el miembro de Junta Directiva que resultare beneficiario de los proyectos de interés general ejecutados por FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS y cuya elección o selección sea en virtud de convocatoria abierta y/o concurso de mérito.

No habrá inhabilidades, incompatibilidades y violación al régimen de conflicto de intereses, cuando el miembro de Junta Directiva contrate cualquiera de los servicios que presta la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

3.5.2. Inhabilidades e incompatibilidades de los funcionarios de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.

3.5.2.1. Inhabilidad General.

Las personas que reciban remuneración como empleados exclusivos de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS quedarán inhabilitadas para vincularse simultáneamente con otras entidades o personas con el fin de realizar las mismas actividades para las cuales fue contratada en la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS. Tampoco podrá prestar sus servicios a empresas que generen competencia para la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, so pena de destitución por mala conducta.


3.5.2.2. Otras Inhabilidades e Incompatibilidades.

Constituyen inhabilidades, impedimentos, incompatibilidades, prohibiciones y violación al régimen de conflicto de intereses para los funcionarios de la Fundación los siguientes:

- Las derivadas de sentencias o fallos judiciales o disciplinarios de suspensión o exclusión del ejercicio de su profesión.
- Las contempladas en la Ley 80 de 1993, Ley 489 de 1998, Ley 1150 de 2007 o en las normas que los modifiquen y/o complementen.
- Las contempladas en los artículos 37, 38 y 54 de la Ley 734 de 2002;
- Las previstas en la Ley 1474 de 2011 estatuto anticorrupción
- Los funcionarios no podrán solicitar o recibir dádivas o cualquier otra clase de lucro proveniente directa o indirectamente de los usuarios de los servicios, o de cualquier persona que tenga interés en el resultado de su gestión.
- Los funcionarios no podrán celebrar contratos con la Fundación o suministrarle bienes o servicios, directamente o por interpuesta persona.
- Los funcionarios no podrán contratar con la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS u obrar como parte o abogado parte en los procesos en que la Fundación sea parte y en aquellos que en cualquier instancia se adelanten en contra de la Fundación, dentro del año siguiente a su desvinculación, salvo en ejercicio de sus propios intereses
- Los funcionarios no podrán ser miembros de Juntas directivas de otras EPS.
- Los funcionarios no podrán tener la calidad de servidores públicos

Se consideran vinculados al funcionario para efectos de la contratación:

- El cónyuge, compañero o compañera permanente y quienes tengan vínculo de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil.
- También lo serán las sociedades de responsabilidad limitada, de hecho, y las demás sociedades de personas en las que el funcionario o su cónyuge, compañero o compañera permanente o parientes hasta el segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, tengan participación o

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 29 de 36	

desempeñen cargos de dirección o manejo, salvo que se trate de una sociedad que tenga la calidad de emisor de valores.

Aplicación extensiva de normas:

Las disposiciones sobre inhabilidades, incompatibilidades y prohibiciones, y sobre ética y buen gobierno son extensivas a los contratistas que celebren con la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS cualquier tipo de contrato. Éstos deberán declarar que conocen las disposiciones y que no recae sobre ellos ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades.

La violación de este artículo en la celebración de un contrato será causal de terminación unilateral del mismo.

3.6. CONFLICTO DE INTERES.

Todos los trabajadores de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deberán abstenerse de participar o fomentar actuaciones que generen conflictos de interés con la institución o los usuarios. Para esto, cualquier duda sobre una situación que genere un potencial conflicto de interés deberá ser informada por el colaborador a su superior inmediato. Los Directivos y funcionarios de la Fundación se encuentran en una situación de conflicto de interés cuando deban tomar una decisión que los enfrente ante la disyuntiva de privilegiar su interés personal, familiar, profesional, o comercial, en contraposición a los intereses de la Fundación y de sus grupos de interés, de manera tal que podría, aun potencialmente, llegar a obtener para sí o para un tercero relacionado, un beneficio que de otra forma no recibirían.


Para lo anterior los empleados de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deberán:

- Abstenerse de constituir empresas o negocios que compitan con el objeto social de la institución.
- No abusarán de su condición para obtener condiciones más favorables para sí o terceros, en los trámites de reclamaciones ante la institución o para obtener beneficios personales con proveedores o contratistas de la empresa.
- Los colaboradores que tengan la capacidad de contratar, no lo podrán hacer con personas hasta dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad y primero civil, salvo que se trate de proveedores únicos y atendiendo en todo caso los preceptos del Manual de Contratación de la Institución, previa autorización de la Gerencia General.
- Los colaboradores de la Institución que tengan capacidad de contratar deberán atender al Régimen de Inhabilidades e Incompatibilidades de la Ley 80 de 1993, Ley 1150 de 2007 y la Ley 1474 de 2011 reglamentada por el Decreto 734 de 2012, o aquella que la modifique, complemente o reemplace.

3.6.1. Procedimiento para directivos y representante legal.

Cuando se enfrente un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, se debe cumplir con el siguiente procedimiento en el caso de Directivos y el Representante Legal.

- Abstenerse de actuar en el asunto particular.
- Informar de manera inmediata y por escrito a la Junta Directiva, de la situación de conflicto de interés para su evaluación, dejando constancia expresa en el acta de la reunión.
- Abstenerse de asistir a la reunión durante el tiempo de la discusión y la decisión referente al conflicto revelado.
- La duda respecto de la existencia del conflicto de interés no exime al miembro de Junta Directiva o al representante legal, de la obligación de abstenerse de participar y revelar la situación generadora del conflicto.
- En el evento de presentarse un incumplimiento intencional del aviso de una situación generadora de conflicto de interés por uno de los Miembros de la Junta Directiva, corresponderá a los demás miembros de la Junta decidir la medida que corresponda, sin perjuicio de los deberes legales de denunciar la

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 30 de 36	

conducta cometida a las autoridades correspondientes, atendiendo su gravedad y consecuencias. Si el incumplimiento se da por el representante legal, corresponderá a la Junta Directiva decidir la medida que corresponda.

Respecto al Representante Legal de Fundación, incumplimiento de este artículo podrá ser causal de terminación justificada del contrato de trabajo.

3.6.2. Procedimiento para los funcionarios.

En el caso de los colaboradores de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS:

- Abstenerse de actuar en el asunto particular.
- Revelar la situación respectiva ante el representante legal, para su decisión, de lo cual se dejará constancia escrita.
- Obrar conforme a las decisiones e instrucciones impartidas por el superior jerárquico con ocasión del conflicto de interés presentado.
- El incumplimiento de este artículo podrá ser causal de terminación justificada del contrato de trabajo.
- La duda respecto de la existencia del conflicto de interés no exime al funcionario de la obligación de abstenerse de participar y revelar la situación generadora del conflicto.

3.7. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Los directivos, funcionarios y colaboradores de FUNDACIÓN SALUDMÍA MÍA EPS adoptarán mecanismos para que la información revelada llegue a los grupos de referencia y a los grupos de interés de manera oportuna, clara, íntegra y veraz. Así mismo, deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que en cualquiera de las instancias o dependencias de la Fundación Salud Mía EPS se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea reproducida y/o conocida por personas que no tengan autorización para ello o no laboren en la respectiva área.


Así mismo, no revelarán ni transferirán a otros colaboradores o a terceras personas las tecnologías, metodologías, know how y secretos industriales, comerciales o estratégicos que pertenezcan a FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS o a sus proveedores, a las que haya tenido acceso con ocasión de su cargo. Igualmente, no obtendrán, ni intentarán el acceso a información que represente secreto industrial, comercial o estratégico, en forma ilegítima.

Con excepción de la Gerencia General, los colaboradores de la Institución tienen prohibido hacer cualquier tipo de comentario que comprometa la responsabilidad de la institución, o revelar información a la radio, prensa, televisión o cualquier otro tipo de medio masivo de comunicación, salvo expresa autorización de la Gerencia General.

3.7.1. Protección de datos.

Todos los colaboradores sin excepción alguna deben cumplir con la Ley 1581/2012 (Protección de Datos Personales) y su Decreto Reglamentario 1377/2013, en la cual se establecen directrices concernientes a la adecuada forma de obtención, tratamiento y cesión de datos personales que contienen datos sensibles de identidad.

FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS comunicará a sus grupos de interés su Política de Protección de Datos Personales definida en el comento normalizado con código: POL-PE-CNI-02.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 31 de 36	

Los datos personales en custodia de FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS, en su condición de responsable y/o encargado, serán tratados cumpliendo los principios y regulaciones previstas en las leyes colombianas aplicables, las cuales están alineadas con las buenas prácticas internacionales en la materia.

La información personal manejada por FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS será tratada para las siguientes finalidades:

- Procesar afiliaciones y movilidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Aplicar y velar por los derechos de usuarios.
- Actualizar la información personal de los titulares, de acuerdo a los decretos 806 de 1998, 1730 de 2002, y demás normas relacionadas.
- Llevar a cabo todas aquellas operaciones derivadas del cumplimiento en el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).
- Dar respuestas a requerimientos de las entidades de control y autorizaciones requeridas para el acceso a los diversos servicios de salud.
- Dar respuesta a peticiones, quejas, reclamos y solicitudes (PQRS).
- Verificar por medio de evaluaciones la calidad en los productos y servicios de salud prestados por FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS.
- Actualizar la información en las bases de datos.
- Realizar encuestas y estudios internos de la Fundación.
- Elaborar y entregar reportes que configuran un obligatorio cumplimiento.
- Suministrar aquella información de contacto que sea estrictamente necesaria para los prestadores del servicio de salud.

Otras finalidades relacionadas con la naturaleza y objeto de FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS.

Quien ejerza el derecho constitucional de Habeas Data, deberá suministrar con precisión los datos de contacto solicitados para efecto de tramitar y atender su solicitud y desplegar las cargas para el ejercicio de sus derechos. Recibida la solicitud por parte del titular, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS dará respuesta en los términos de ley.

El tratamiento de los datos personales realizado se hará con base a la legislación aplicable a protección de información personal y procedimientos e instructivos adoptados por la institución.


3.7.2. Habeas data.

Para el ejercicio del Habeas Data, el titular del dato personal o quien demuestre un legítimo interés, podrá hacerlo contactando a la Oficina de Cumplimiento, a través del siguiente correo electrónico: oficialdecumplimiento@saludMía.org, o dirigiendo una comunicación a la siguiente dirección física: Sede administrativa de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS en la dirección: Autopista Bucaramanga-Piedecuesta km 7 Centro Internacional de Especialistas. Recibida la solicitud de ejercicio de Habeas Data, FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS dará respuesta en los términos de ley.

El tratamiento de los datos personales que realiza FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS conforme a esta política, se hará con base en la norma, procedimientos e instructivos adoptados por la institución para el cumplimiento de la legislación aplicable a la protección de información personales.

3.7.3. Seguridad de la Información.

Todos los colaboradores de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS deben cumplir obligatoriamente con los lineamientos y políticas de observancia general, que tienen por objeto regular las actividades y funciones en cuanto al uso, aprovechamiento, conservación de los bienes, información, activos de información y servicios informáticos, que se encuentran consignados en el documento Manual de Políticas de Calidad y Seguridad de Información.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 32 de 36	

3.8. RESPONSABILIDAD SOCIAL Y EMPRESARIAL (RSE)

FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS expresa su compromiso con la responsabilidad social empresarial, mediante un comportamiento transparente y ético, contribuyendo al desarrollo sostenible que incluye la salud y el bienestar de la sociedad; tomando en consideración las expectativas de los grupos de interés, cumpliendo con la legislación aplicable y el respeto por los derechos humanos.

Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS son los siguientes:

La Fundación hace un aporte a la comunidad, el cual está reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de sus colaboradores, ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales, contribuyendo al progreso económico, social y cultural del país.

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, implementando mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el manejo adecuado de los residuos, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los usuarios, colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde opere la institución.

3.8.1. Prevención del trabajo infantil.

En FUNDACIÓN SALUD MÍA EPS nos comprometemos con la prevención y erradicación del trabajo infantil cumpliendo así con lo establecido en ley 1098 de 2006 y todas las que lo complementen aportando así a la construcción de una sociedad transparente y justa con la infancia.


Entre las medidas de prevención de trabajo infantil que adopta la institución se establecen las siguientes:

- Acatar las disposiciones en materia de edad mínima establecidas por la ley
- Utilizar mecanismos adecuados y fiables para la verificación de la edad de contratación.
- Mantener registros precisos y actualizados de todos los empleados.
- Ejercer influencia sobre los subcontratistas, proveedores y otros asociados comerciales para luchar contra el trabajo infantil.

3.9. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Todas las diferencias surgidas entre los miembros, sus directivos y/o representantes legales, así como entre éstos y la Fundación, serán resueltas en primera instancia, a través de una conciliación extrajudicial en derecho que será intentada ante la Cámara de Comercio de Bucaramanga. Si fracasare la conciliación por cualquier circunstancia, se integrará un Tribunal de Arbitramento, que decidirá en derecho y funcionará en la Cámara de Comercio de Bucaramanga, aplicando sus reglas de procedimiento.

Cuando un usuario o su familia consideren que se ha violado o desconocido una norma de este Código, podrá dirigirse a los puntos presenciales del usuario ubicados en la oficina más cercana, o a través de la Pagina Web www.saludMÍA.org, en el sitio diseñado para tal fin.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 33 de 36	

Todos los colaboradores podrán reportar a la oficina de gestión humana y gestionar a través de comité de convivencia, los casos y las condiciones en las que consideren no se ha dado cumplimiento a las normas establecidas en el presente código.

Los grupos de interés externos a la Fundación y la comunidad en general, podrá manifestar sus observaciones frente al incumplimiento en las normas éticas aquí establecidas, acercándose a los puntos de experiencia en cualquiera de nuestras oficinas.

Todas las observaciones serán estudiadas y verificadas y serán incluidas dentro del proceso de mejora que establece la toma de las acciones correctivas y preventivas necesarias y el establecimiento de Planes de Mejora, los cuales tendrán el seguimiento correspondiente.

3.10. DECLARACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL MANUAL

El seguimiento y verificación al cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente Código de Conducta y de Gobierno se hacen a través de:

- Reporte Bienal “Implementación del código de conducta y gobierno” bajo las medidas propuestas en la circular 0007 de 2017
- Evaluaciones de desempeño.
- Comité de convivencia.
- Resultados de satisfacción del usuario.

La FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS dispone del correo contacto@saludMIA.org, donde cualquier funcionario o cualquier integrante de los grupos de interés, podrá reportar el incumplimiento a lo establecido en el presente código.

La información que se reciba en este correo será de conocimiento de los entes de control de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, con el fin de efectuar el respectivo proceso de investigación y tomar las medidas respectivas.

3.11. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN


FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS cuenta con una página web, con secciones relacionadas sobre los miembros de su Asamblea General, los directores de la junta directiva, los administradores de la alta gerencia y los órganos de control.

Adicional se encuentran estadísticas descriptivas sobre sus afiliados, los servicios prestados y la información en términos propuestos en las medidas dadas en la circular 0007 de 2017 y en la normatividad legal vigente de la Superintendencia Nacional de Salud y demás entes de vigilancia y control.

La información allí publicada no incluye aquella confidencial de la entidad o cuya divulgación puede ser utilizada en detrimento de la misma.

3.12. POLÍTICA DE REVISIÓN DEL MANUAL

El Gerente General de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS será el responsable por la revisión anual del presente manual, para lo cual deberá oportunamente informar a la Junta Directiva las modificaciones propuestas, con base en las necesidades de actualización que surjan de la operación del día y teniendo en cuenta las sugerencias presentadas por los colaboradores de la institución. Una vez aprobadas las

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 34 de 36	

modificaciones se autorizará la puesta en vigencia de la nueva versión del presente documento.

3.13. DIVULGACIÓN.

El Código de Buen Gobierno estará a disposición de todos los grupos de interés y de la alta gerencia, así como todos sus integrantes, de las autoridades de control y de los usuarios del SGSSS, a través de la página web de la Institución y del sistema de gestión de calidad.

En el momento en que se vincule una persona como empleado de la FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS, le será entregada copia de las normas pertinentes por parte de su Jefe Directo.


Una vez que se celebre un contrato, se socializará con el proveedor de bienes y/o servicios el presente código de conducta y buen gobierno.


3.14. VIGENCIA Y MODIFICACIONES.

Este Código Conducta y Buen Gobierno, ha sido revisado y aprobado por la Junta Directiva según consta en Acta No. 12 del 28 de noviembre 2018 y delega al Representante Legal de FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS para la entrega formal del mismo a sus colaboradores como parte integral del contrato de trabajo y a mantener a disposición de los entes externos el contenido de este, cuando así lo requieran. El Código Conducta y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión de la Junta Directiva y los cambios introducidos, sólo regirán con efectos a futuro, después de su adopción.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	RESPONSABLE	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO
1	02-2015	Gerente del Proyecto	Creación
2	02-2018	Asamblea General	Ajustes frente a cambio normativos que regulan las buenas prácticas de gobierno organizacional (Circular 07 de 2017)
3	11-2018	Junta Directiva	Ajustes frente a cambio normativos que regulan las buenas prácticas de gobierno organizacional y la Gestión de Riesgos (Circular 004 de 2018)
4	02-2019	Junta Directiva	Se actualiza con la Estructura Organizacional aprobada por Junta Directiva del febrero de 2019.
5	01-2022	Dirección de Calidad	Se organiza la información presentada dentro de este documento, relacionada con la estructura organizacional y políticas de la entidad, referenciándolas dentro del cuerpo de código y presentándolas como anexos, considerando que la estructura y las política se encuentran normalizadas dentro del Sistema de Gestión de Calidad

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 35 de 36	

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	FUNDACIÓN SALUDMÍA EPS	
		Versión: 5	COD-PE.GNE-01
PROCESO: GERENCIA ESTRATÉGICA		Página 36 de 36	

ANEXOS

EO-PA-GTH-01	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
REG-PE-CNI-01	REGLAMENTO DE ASAMBLEA GENERAL
M-PE-CNI-02	MANUAL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE RIESGOS
POL-PA-TIC-01	POLÍTICA DE REVELACIÓN DE INFORMACIÓN
POL-PE-CNI-02	POLÍTICAS DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES