

Código de conducta

COOSALUD
En Pos de tu bienestar



Mensaje del Presidente Ejecutivo

Jaime González Montaña

En nuestra historia empresarial nos hemos enfrentado a retos que parecían imposibles, y hoy las metas siguen siendo grandes, sofisticadas y ambiciosas. Nos estamos preparando para trascender y, sin duda, transformaremos juntos la vida de muchas personas en Colombia y en Latinoamérica.



Solo podemos trabajar en esta construcción quienes estemos dispuestos a entender que hacemos parte de algo más grande que nosotros mismos. Necesitamos personas que no solo sean excelentes colaboradores, sino excelentes ciudadanos y líderes, personas comprometidas y que amen la empresa, que vean sus sueños reflejados en Coosalud.

Todos nosotros: trabajadores, administradores y líderes; contratistas, proveedores y prestadores de servicios de salud, somos los responsables de generar confianza. Una confianza que solo podrá alcanzarse con valores, transparencia, coherencia, rigor en la gestión y una buena relación con nuestros grupos de interés. Nuestra fuerza inspiradora debe ser el propósito supremo de servir y de transformar la vida de las personas.

Les agradezco a todos por acompañarnos en esta aventura empresarial, pero también les pido respeto y disciplina en el trabajo. Necesitamos hoy más que siempre su compromiso, recuerden que proveemos bienestar y que nuestro capital corporativo es la confianza. Por tanto, no podemos permitir vemos expuestos a ninguna situación que vulnere nuestra credibilidad y buen nombre, porque la confianza será la única vía para convertirnos en una de las empresas con mayor reputación de Latinoamérica.

Es nuestra responsabilidad asegurarnos de entender y de cumplir este Código de conducta, de hacer un ejercicio de buen juicio, de denunciar a través de los canales pertinentes y de hablar cuando sea necesario. Y por encima de todo esto, es nuestra responsabilidad recordar siempre que es nuestro actuar ético, correcto y comprometido el que es capaz de salvar vidas. Que tenemos el ineludible compromiso de garantizar la salud de nuestros usuarios y de brindarles la mejor experiencia posible. La reputación de Coosalud está en nuestras manos.

Ningún código puede anticipar todas las situaciones a las que nos enfrentaremos, pero esta es la guía que nos ayudará a tomar las decisiones correctas. Los invito a leer este Código, a tenerlo como libro de consulta y a compartir sus observaciones con sus compañeros y colegas.

Contenido

Introducción	3
Quiénes somos	3
Nuestro sistema de gobierno organizacional	3
1. Orientación estratégica	5
1.1. Direccionamiento estratégico	5
1.2. Grupos de interés de la compañía	6
1.3. Valores de la compañía	6
1.4. Principios corporativos	7
1.5. Principios de responsabilidad social empresarial	7
2. Lineamientos de conducta	8
2.1. Nuestros principios éticos: el decálogo de conducta	9
2.2. Nuestras prácticas	11
2.2.1. Con la empresa y nuestros compañeros	11
2.2.2. Con los afiliados y usuarios	12
2.2.3. Con los prestadores de servicios de salud	12
2.2.4. Con las autoridades y el gobierno nacional	13
2.2.5. Con la sociedad en general	14
2.3. Nuestras políticas estratégicas	14
2.3.1. Política del sistema de control interno	14
2.3.2. Política de gestión integral de riesgos	15
2.3.3. Política general de revelación de información	15
2.3.4. Política de tratamiento de datos personales	16
2.3.5. Política de anticorrupción y antisoborno	16
2.3.6. Política de conflicto de interés	17
2.3.7. Política de gestión financiera	18
2.3.8. Política de gestión en salud	18
2.3.9. Política de talento humano	18
2.3.10. Política de tecnologías de información	19
2.4. Línea ética	19
2.5. Control ético y cumplimiento	20

INTRODUCCIÓN

QUIÉNES SOMOS

Coosalud Entidad Promotora de Salud S.A. (en adelante “Coosalud”, la “Compañía” o la “EPS”) es la sociedad resultante de la escisión de activos y la cesión de los afiliados de la Empresa Solidaria de Salud Cooperativa de Desarrollo Integral Coosalud, una de las entidades promotoras de salud más significativas del régimen subsidiado en Colombia con más de 24 años en el mercado.

NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Coosalud asume la importancia de contar con (i) unos lineamientos de conducta que recojan a la gestión ética en el día a día de la EPS y establezcan principios éticos que debe tener en cuenta toda persona con vínculo a la EPS; y (ii) un sistema de buen gobierno que oriente la estructura y funcionamiento de sus órganos sociales en interés de la Compañía, de sus accionistas y de los usuarios de la EPS.

Los lineamientos de conducta son el referente formal e institucional que versa sobre la conducta profesional y personal que debe tener toda persona con vínculo a la EPS. Su objetivo es enmarcar todo aquello que debe ser considerado como ético en el cotidiano de las acciones y la forma en que cada sujeto debe encarar la solución de dilemas que pongan en juego su capacidad moral.

En Coosalud el comportamiento ético no es una opción, es un compromiso ineludible. Estamos seguros de que poseer unos estándares de Conducta fortalece el compromiso personal de cada trabajador, garantizando mejores indicadores en términos de gestión eficiente, eficaz, responsable, íntegra y transparente en el día a día.

Este Código, así como todos los documentos que integran el Sistema de Gobierno Organizacional, se basa en los siguientes principios:

Auto regulación: Las decisiones sobre la gestión de la entidad se tomarán en el nivel correspondiente según el caso, ajustándose a procedimientos y criterios preestablecidos que reduzcan o minimicen la discrecionalidad o arbitrariedad.

Coordinación: Es nuestra capacidad para articular las actuaciones con otros actores del Sistema General de Seguridad Social en cumplimiento de nuestras funciones.

Equidad: proporcionar igualdad de trato a las personas y a las entidades que se encuentren en igualdad de condiciones.

Orientación al usuario: El objetivo principal de todas nuestras actuaciones es el de velar por el derecho fundamental a la salud de los usuarios, que se materializa a través de la prestación oportuna de servicios de salud de alta calidad.

Transparencia: Es la garantía que ofrecemos a todas las partes interesadas de actuar de manera pública, clara y visible.

1. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

1.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La siguiente es la plataforma estratégica de la Compañía:

Misión: Somos la organización en la que puedes confiar tu salud para generarte bienestar.

Visión 2025: Convertirnos la EPS del grupo empresarial solidario de bienestar y desarrollo social con mayor reconocimiento por su liderazgo en Latinoamérica.

Política Integral: Nuestra política integral se encuentra enmarcada en los tres pilares fundamentales de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo con el fin de lograr la Mejora continua, Gestión del riesgo y Cumplimiento legal.

Objetivo Aspiracional: “Ser una de las empresas con mayor reputación corporativa en Latinoamérica”.

Para el efecto, han dispuesto 3 objetivos corporativos:

Mejor Salud: Consiste en la disminución de las tasas de morbilidad y mortalidad, medidas mediante el cumplimiento de los indicadores de Salud Pública y/o los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Mayor Experiencia: Consiste en hacer que el contacto del usuario con los servicios de salud sea su mayor experiencia, y de esta forma logre su fidelización. Esto medido por los niveles de satisfacción excelentes que involucran oportunidad en la atención, trato humanizado, y cero trámites para el acceso a los servicios a través de la eficiencia y simplicidad en los procesos orientados al usuario.

Menores Costos: Consiste en las competencias internas de la empresa que conduzcan a la excelencia operacional: Alta productividad del recurso humano; calidad y eficiencia en los procesos logísticos; automatización y desmaterialización de la operación.

Esta estrategia denominada la **‘triple meta’**, está direccionada por cinco Apuestas Estratégicas, y se trata de los planes, proyectos y programas, que son las acciones, actividades y recursos (humanos, físicos, tecnológicos, logísticos y financieros), diseñados, alineados y ejecutados para el logro de los objetivos. Las apuestas son:

- ✓ Una Empresa Saludable.
- ✓ Una Empresa Creadora de Valor.
- ✓ Mejor Lugar para Trabajar.
- ✓ Empresa Innovadora.
- ✓ Mejor modelo Solidario.

1.2 GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA

Reconocemos como grupos de interés a:

Nuestros empleados y sus familias
Nuestros afiliados y usuarios
Los prestadores de servicios de salud
Las autoridades y el gobierno nacional
La sociedad en general

1.3 VALORES DE LA COMPAÑÍA

Nuestro actuar se fundamenta en los siguientes valores institucionales:

Calidad Humana: Un equipo sensible y solidario a las necesidades de los clientes internos y externos.

Transparencia: Capacidad para actuar de manera coherente y garantizar la accesibilidad a la información y personas.

Compromiso Social y Ambiental: Construir una mejor sociedad, ayudando a las comunidades a transformar su entorno.

Respeto: Generar entornos de trabajo donde prevalezca la cultura de servicio, el desarrollo, el reconocimiento y donde se equilibre la vida personal y laboral.

1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Coosalud promueve los siguientes principios corporativos:

Los dineros públicos son sagrados.

Siempre actuaremos bajo las mejores prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

Manifestamos las situaciones que nos generen conflicto de interés.

Todos debemos rendir cuentas.

Todo se hace de manera planeada.

Nuestro liderazgo debe ser inspirador.

Nuestra estrategia de atención en salud está totalmente orientada al usuario, con atención oportuna, tratamiento humanizado y cero trámites.

Solo tomamos decisiones con base en la información.

Promovemos la creatividad y la innovación: aceptamos que la gente falla.

La solidaridad es nuestro principio de relacionamiento con la sociedad.

1.5. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Coosalud adopta una cultura activa y responsable en torno al impacto de todas sus operaciones con el objeto de garantizar sostenibilidad, crecimiento social y económico. Trabajamos por el equilibrio entre el bienestar social, el crecimiento económico, el aprovechamiento de los recursos naturales y el cuidado del planeta a través del cuidado del Medio Ambiente.

En consecuencia, hemos adoptamos los siguientes principios de Responsabilidad Social Empresarial:

Amigable con el Medio Ambiente

Compromiso Social

Personas y Comunidades

Educación, Arte y Cultura

2. Lineamientos de conducta



2.1. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS: EL DECÁLOGO DE CONDUCTA

Nuestros principios éticos se encuentran consolidadas en Nuestro Decálogo de Conducta, el cual le apunta al cumplimiento de la “triple meta”: **Mejor salud, Mayor experiencia y Menores costos.**

1. Somos aseguradores de los derechos humanos. Conocemos y cuidamos a nuestros usuarios. Estamos comprometidos con el respeto de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de operación de nuestros negocios. Debemos ser amables, respetuosos, profesionales y humanos en el trato.

2. Privilegiamos siempre el interés común sobre los intereses particulares. Somos profesionales íntegros, honrados y leales. Rechazamos cualquier tipo de fraude o soborno y comunicamos cualquier conflicto de interés.

No permitimos relaciones mediadas por pagos inapropiados, promesas y ofertas económicas de empleo u otros beneficios que puedan influenciar una toma de decisión y privilegien intereses particulares.

Protegemos la actuación y el buen nombre de la Compañía, evitando relaciones comerciales que puedan involucrar el lavado de activos, la financiación del terrorismo y otros delitos.

No comprometemos la integridad de nuestras acciones por obtener beneficios propios, por lo que evitamos cualquier situación que represente un conflicto de interés en relaciones comerciales y laborales, por acceso a información privilegiada, por capacidad de influencia en la decisión, por vínculos económicos, entre otras.

Aplicamos estrictamente la **Política de Conflictos de Interés**. Debo poner en conocimiento de la compañía cada año los posibles conflictos de interés en los que me encuentro a través del área de Gestión Humana diligenciando una declaración con tal fin.

3. Somos saludables. En nuestro estilo de vida, en nuestras relaciones con los demás y con el medio ambiente.

Respetamos el medio ambiente, cumpliendo con los estándares establecidos en la normativa medioambiental y minimizando el impacto sobre el medio ambiente.

Asumimos como pautas de comportamiento: minimizar los residuos y la polución, conservar los recursos naturales, promover el ahorro de energía, así como fomentar la protección del medio ambiente.

4. Servimos. Tenemos una cultura activa de servicio orientada al usuario. Nuestra cultura de servicio enmarca todos los principios y acciones encaminadas a cumplir con la promesa de valor a nuestros usuarios. Todos sin importar nuestra ubicación jerárquica en la Compañía, servimos al afiliado.

5. Somos solidarios. Trabajamos por y para personas. Somos sensibles y empáticos con las personas. Humanizamos.

6. Somos equitativos. Respetamos la diversidad cultural, el trato justo y la no discriminación. Evitamos cualquier discriminación injustificada en el acceso a los servicios. Respetamos y exigimos respeto en las relaciones laborales. La selección del talento humano se basa en las competencias y méritos y no se discrimina por factores como raza, orientación sexual, condición socioeconómica, creencias religiosas, entre otros.

7. Somos transparentes. Con nuestros usuarios, las autoridades y el entorno.

Documentamos todas nuestras prácticas y procesos.

Contabilizamos, registramos y documentamos adecuadamente todas las operaciones, ingresos y gastos, sin omitir, ocultar o alterar ningún dato o información; de manera que los registros contables y operativos reflejen fielmente la realidad y puedan ser verificados por las áreas de control y por los auditores, internos y externos.

Cumplimos con nuestra **Política General de Revelación de Información**. No toleramos prácticas que atenten contra la transparencia y la legalidad en la interacción entre personas, empresas e instituciones de los sectores público y privado.

En caso de que identifiquemos este tipo de prácticas, debemos reportarlas inmediatamente a través de la Línea Ética.

8. Sabemos lo que hacemos. Estamos capacitados, plenamente informados y cuidamos la información. Todos los empleados son responsables de estar informados, actuar de buena fe y cumplir con las leyes que regulan y reglamentan nuestras actividades.

9. Somos un equipo de alto desempeño. Innovamos, afrontamos retos, aprendemos, nos comprometemos con resultados y nos adelantamos a los nuevos desafíos.

Por lo anterior, se prohíbe trabajar bajo los efectos del alcohol o las drogas. En el caso de medicamentos que puedan afectar a la seguridad en el desarrollo de tu trabajo, deberá acudir a consulta médica. En ningún caso está permitida la tenencia, venta, consumo, transmisión o distribución de drogas ilegales ni de sustancias psicoactivas en el trabajo o sus instalaciones.

10. Cooperamos y colaboramos. Trabajamos en equipo, no sólo al interior de la compañía, también con nuestros proveedores, grupos de interés. Estamos conectados con nuestros usuarios.

Debemos ser siempre amables, respetuosos, leales y diligentes en el cumplimiento de nuestras funciones. Aplicar un trato igualitario y cordial a los usuarios, compañeros de trabajo, accionistas, administradores y al público en general, absteniéndose en todo momento de ejercer cualquier forma de discriminación.

Evitamos cualquier forma de acoso, ya sea sexual, laboral o personal.

Evitamos cualquier comportamiento que genere un ambiente de trabajo intimidante, hostil, humillante u ofensivo.

2. 2. NUESTRAS PRÁCTICAS

Nuestras prácticas de conducta corresponden a las acciones a las que nos comprometemos en la interacción con los diferentes grupos de interés: (i) con la empresa y nuestros compañeros; (ii) con nuestros usuarios; (iii) con los prestadores de servicios de salud; (iv) con las autoridades y el gobierno nacional; y (v) con la sociedad en general.

2.2.1. Con la empresa y nuestros compañeros

Los miembros de la Junta Directiva, miembros de la Alta Gerencia y los colaboradores con capacidad de decisión asumirán las responsabilidades propias de los administradores. Igualmente, todos los colaboradores nos declaramos responsables de contribuir al ade-

cuado manejo administrativo de la misma.

Promoviendo la oportunidad de la respuesta, la integralidad de la orientación y el trato adecuado a los usuarios.

Orientando las funciones y procesos a la satisfacción del servicio de salud, reconociendo que la atención al usuario constituye la razón de ser organizacional.

Adecuando los procedimientos y actuaciones para garantizar el mejor servicio por medio de un apropiado uso de los recursos humanos, financieros y técnicos.

2.2.2. Con los afiliados y usuarios

Los afiliados o usuarios son parte esencial de la Compañía como integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sujetos de su servicio. Garantizaremos en todo momento todas las acciones para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor: **mantenerlos sanos y atenderlos oportunamente.**

2.2.3. Con los prestadores de servicios de salud

Nos comprometemos a estructurar y mantener una adecuada red de servicios para la prestación de las atenciones en salud, en los términos de la normatividad aplicable.

En la relación con los prestadores de servicios de salud, seguiremos siempre las siguientes reglas:

Reconoceremos la autonomía propia de la prestación del servicio de salud, respetando las determinaciones que adopten los prestadores, siempre que cumplan con los requerimientos y estándares técnicos aplicables al caso.

Garantizamos la aplicación estricta de la Política de Contratación de Servicios de Salud a través de la ejecución de parámetros de escogencia basados en la objetividad para garantizar una adecuada prestación del servicio de salud para el usuario. Exigimos la más alta rigurosidad a todos los prestadores de servicios de salud, tales como parámetros de servicio, códigos de ética y acreditaciones en calidad que prueben el alto nivel de profesionalismo y responsabilidad frente al desempeño de

sus roles en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. En caso de contar con redes de prestación de servicios, aplicaremos a todos los profesionales e instituciones que las integren, estándares de medición y seguimiento que aseguren el adecuado control, en cumplimiento del cometido legal de administrar el servicio público de salud.

Adoptamos medidas de control orientadas a evitar que en la realización de operaciones puedan ser utilizadas para el ocultamiento, manejo, inversión o aprovechamiento de dineros u otros bienes provenientes de actividades delictivas.

Contamos con un Oficial de Cumplimiento, la Política de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT, Manual del Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, los reportes, entre otras acciones relacionadas con este tema.

2.2.4. Con las autoridades y el Gobierno Nacional

Aplicamos las políticas, normas y actuaciones, por medio de las cuales, se materializa la intervención del Estado y se ejecutan las funciones de inspección, vigilancia y control, en especial a cargo de la Superintendencia Nacional de Salud.

Frente a las autoridades, aplicaremos las siguientes pautas de comportamiento:

Aplicar los principios éticos y políticas de este Código en las relaciones con las instituciones públicas del Estado, observando siempre respeto y un trato adecuado.

Abstenernos de ejercer toda forma de presión, condicionamiento o práctica inadecuada que pretenda obtener algún comportamiento, legal o ilegal, de una autoridad.

Rechazar e informar a las instancias correspondientes, toda insinuación, sugerencia o presión que realicen servidores públicos y que tenga por finalidad obtener un provecho o resultado inadecuado.

Denunciar ante las instancias competentes todos los comportamientos que violen el ordenamiento jurídico, como también reportar aquellos que se consideren razonablemente inadecuados.

Abstenerse de otorgar prerrogativas aun cuando no se persigan conductas o finalidades específicas con dichos comportamientos.

Acatar las decisiones públicas que sean adoptadas en relación con la Sociedad y con su operación, en los términos y bajo las exigencias que se determinen, sin perjuicio de los recursos a que haya lugar.

2.2.5. Con la sociedad en general

Asumimos los siguientes compromisos con la Sociedad en general:

Dar estricta aplicación al presente documento, a la normatividad vigente y a las mejores prácticas en gobierno corporativo. Cumplir y desarrollar nuestro objeto social generando bienestar a la comunidad, apoyando la cultura, con una conciencia ambiental y con responsabilidad social empresarial, para generar crecimiento económico en el país.

Rendiremos cuentas de acuerdo con los canales estipulados para el efecto y establecer canales de comunicación que hagan accesible la información no financiera para toda la comunidad en general que quiera conocer de las políticas éticas, el Código de Conducta, Código de Buen Gobierno y valores corporativos de la Compañía.

Elegiremos las propuestas para la adquisición de bienes y servicios teniendo en cuenta criterios objetivos, justos y equitativos bajo estrictos parámetros de transparencia, economía, eficacia y eficiencia.

Implementaremos estrategias que permitan reducir, reciclar y reutilizar materiales generados en los procesos adelantados por la Compañía.

2.3. NUESTRAS POLÍTICAS ESTRATÉGICAS

Las políticas estratégicas de Coosalud son el desarrollo de nuestras prácticas y principios éticos. Las políticas que incluimos en el presente Código son aquellas que impactan directamente la gestión ética y rigen la interacción con los diferentes grupos de interés.

2.3.1. Política del Sistema de Control Interno

La Arquitectura de Control es entendida como un concepto inte-

gral que permite a la EPS contar con una estructura, políticas y procedimientos (desde la Junta Directiva y la Alta Gerencia, hasta los propios empleados) que provean una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos.

Nuestro Sistema de Control Interno promueve una cultura de riesgos y control en toda la Sociedad, y se encuentra regulado en la Política de Control Interno.

2.3.2. Política de Gestión Integral de Riesgos

Coosalud cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, el cual se encuentra reglamentado a través de nuestra Política de Gestión Integral de Riesgos, en la cual se determina la definición y ejecución de procesos de identificación, evaluación, medición, administración, monitoreo y reporte de los riesgos de la EPS.

El monitoreo provee de aseguramiento objetivo a la Junta Directiva sobre la efectividad de la gestión de riesgos de la Compañía, para ayudar a asegurar que los riesgos claves de negocio están siendo gestionados apropiadamente y que el sistema de control interno implementado por la Compañía está siendo operado efectivamente.

2.3.3. Política General de Revelación de Información

Los colaboradores y accionistas deberán observar la Política General de Revelación de Información y respetarán las condiciones de confidencialidad y secreto industrial aplicable al manejo de la información, especialmente de acuerdo con los siguientes parámetros de conducta:

Reconocemos que los desarrollos de conocimiento ejecutados por los colaboradores le pertenecen a la Compañía de conformidad con las normas legales y contractuales.

Nos abstenemos de suministrar, facilitar o permitir el inadecuado uso de información de la Compañía por otras personas u organizaciones.

Nos abstenemos de obtener información de forma ilegal o inadecuada, especialmente en relación con otras entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Garantizamos el derecho de información a los afiliados y usua-

rios, en particular mediante la respuesta cabal y oportuna a sus requerimientos.

Garantizamos la aplicación de las disposiciones referentes al consentimiento informado que deben expresar los usuarios del servicio, directamente cuando corresponda o respecto a las instituciones prestadoras.

Aplicamos las medidas que sean del caso para mantener la reserva y confidencialidad de la información.

2.3.4. Política de Tratamiento de Datos Personales

En Coosalud estamos comprometidos con el trato responsable de la información de carácter personal obtenida durante el desarrollo de sus funciones. El tratamiento de esta información se basa en los principios de legalidad, finalidad, libertad, veracidad, transparencia, seguridad, acceso y circulación restringida y por último, confidencialidad. En este sentido, el tratamiento de los datos personales de carácter sensible se dará únicamente con la autorización libre, previa, expresa y debidamente informada por parte del titular.

2.3.5. Política de Anticorrupción y Antisoborno

Los colaboradores, accionistas, prestadores y proveedores deberán observar de manera estricta nuestra Política Anticorrupción y Antisoborno. Las disposiciones anticorrupción y antisoborno establecen el compromiso de la Compañía con buenas prácticas éticas y cero tolerancia a cualquier tipo de soborno y prácticas de corrupción dentro de la empresa o con terceros.

Regalos y Atenciones. Reconocemos que en el giro normal de los negocios pueden presentarse atenciones con el propósito de fortalecer las relaciones. Sin embargo, entendiendo que los regalos y atenciones pueden generar compromisos o alterar el criterio para la toma de decisiones, por lo tanto, como política general no se fomenta la práctica de dar o recibir regalos y atenciones especialmente con proveedores, consideramos la reiteración de la práctica como un comportamiento irregular.

Esporádicamente podrán ser aceptados regalos reconocidos como material publicitario tales como libretas, lapiceros, calendarios, etc.

Tratándose de invitaciones al exterior, los Colaboradores de la

Compañía, incluyendo los miembros de la Alta Gerencia, deberán informarlas a la Junta Directiva, para que ésta apruebe o según delegación que efectúe la Presidencia.

Así mismo, no otorgaremos regalos a ningún grupo de interés con la expectativa de obtener algo a cambio obtener o mantener negocios, o como un medio para generar parcialidad por parte del destinatario. Coosalud únicamente podrá ofrecer regalos si la intención es expresar gratitud y reconocimiento en los negocios y por un costo adecuado.

2.3.6. Política de Conflicto de interés

En Coosalud privilegiamos el interés común sobre los intereses particulares, por lo cual evitamos cualquier situación que suponga un conflicto de interés en la relación con nuestros grupos de interés.

Se entiende que hay conflicto de interés cuando existen intereses contrapuestos entre un administrador o cualquier empleado de la Compañía y los intereses de la Compañía, que pueden llevar a aquel a adoptar decisiones o a ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la Compañía; o cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de un administrador o de cualquier empleado de la sociedad y ello pueda ir en detrimento de los intereses de ésta.

Todos los colaboradores, prestadores de servicios y proveedores de Coosalud deberán cumplir con la Política de Conflicto de Interés de la Sociedad, bajo la cual tienen la obligación de revelar la existencia de cualquier conflicto de interés tanto al momento de su vinculación como en el ejercicio de funciones.

Ante la existencia de un conflicto de interés, o ante la duda, el respectivo colaborador, prestador o proveedor, deberá acudir a la mayor brevedad al Oficial de Cumplimiento o al Comité de Contraloría Interna si se tratase de un miembro de la Alta Gerencia. La notificación de un posible conflicto deberá llevarse a cabo a través de declaración definida para tal fin y administrada por el área de Gestión Humana

Cuando la revelación del posible conflicto no se realiza de forma voluntaria, cualquier persona que tenga conocimiento de ello podrá utilizar la línea ética y realizar una denuncia anónima al respecto.

2.3.7. Política de Gestión Financiera

La Gestión Financiera y Contable de Coosalud se rige por los principios de ética y transparencia en cada transacción que respalda la operación de la Compañía con el fin de garantizar una óptima administración de los recursos de la Compañía. Los colaboradores vinculados con los procesos de gestión financiera deberán aplicar los principios de responsabilidad, transparencia, sentido común y buen criterio en su operación diaria.

Las decisiones financieras de la Compañía efectuadas por los administradores se sustentarán en la información disponible, experiencia y estarán orientadas hacia la sostenibilidad financiera.

2.3.8. Política de Gestión en Salud

Estamos comprometidos con el cumplimiento de la promesa de valor a nuestros afiliados, por lo cual, gestionamos oportunamente las necesidades de servicios de salud de nuestros afiliados a través del conocimiento de su perfil de riesgo y el plan de intervención diseñado, siempre basados bajo la pertinencia en el ejercicio médico.

Garantizamos en todo momento un trato humanizado a nuestros usuarios acompañándolo en todo momento y evitando los trámites, también orientamos a nuestros usuarios educando en temas de promoción y mantenimiento de la salud, así como también en el tratamiento de su condición médica.

2.3.9. Política de Talento Humano

La Política de Gestión Humana establece el compromiso recíproco entre la Empresa y sus trabajadores de crear un ambiente laboral que propicie el desarrollo integral del personal en los aspectos: humano, laboral y social, sobre la base de construir identidad con base al direccionamiento estratégico y valores corporativos.

Coosalud vela por seleccionar y contratar colaboradores que permitan generar una relación a largo plazo con la Compañía; y así-

mismo busca motivar y desarrollar un equipo del alto rendimiento. El origen, nacionalidad, sexo o religión no serán tomados en cuenta en nuestros procesos de selección pues respetamos la diversidad cultural, el trato justo y no toleramos ninguna forma de discriminación.

2.3.10. Política de Tecnologías de Información

En Coosalud aprovechamos las tecnologías de información y comunicación como un mecanismo para apalancar nuestra excelencia operacional y brindar soluciones eficaces a nuestros afiliados. Esta política establece los lineamientos bajo el cual el uso responsable de las TIC's contribuye en gran medida a la implementación de la estrategia siguiendo criterios de calidad, seguridad, escalabilidad y enmarcado en una arquitectura empresarial.

2.4. LÍNEA ÉTICA

La línea ética es un mecanismo de carácter **confidencial, reservado y anónimo** que tienen por objeto atender, procesar y comunicar **denuncias, inquietudes y consultas sobre potenciales conductas no éticas** o contrarias a lo estipulado en este Código por parte de trabajadores, clientes, proveedores y comunidades vinculadas con la Entidad.

¿Qué debo reportar a través de la línea ética?

- Malversación de activos
- Corrupción/soborno
- Conductas no éticas de empleados
- Fraude
- Conflicto de interés
- Uso indebido de Información
- Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo

¿Cuáles son los canales para denunciar?

Página web: www.coosalud.com/lineaetica

Línea telefónica: 01 8000 910 052 horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Correo electrónico: Co-fmEtiCoosalud@kpmg.com

Es nuestra responsabilidad utilizar este canal de forma adecuada, evitando incurrir en denuncias falsas que puedan ir en detrimento del buen nombre y reputación de cualquier empleado, proveedor, usuario y otro grupo interés de la Compañía.

2.5. CONTROL ÉTICO Y CUMPLIMIENTO

El control de la aplicación sobre el Sistema de Gestión Ética Institucional (SIGEI) es una función atribuida al Comité de Conducta de la EPS y a la Dirección Nacional de Gestión Humana.

Cualquier duda que pueda surgir sobre la interpretación del Código y sobre su aplicación deberá consultarse con los miembros que conforman el Comité de Conducta o a través del Oficial de Cumplimiento.

El Comité de Conducta será el ente que garantizará y asegurará la difusión y socialización permanente de los lineamientos de conducta de la EPS. El presente Código será de público conocimiento y estará a disposición del público en la página web de Coosalud.

El incumplimiento comprobado de lo establecido en este código por parte de un empleado será calificado como falta grave y por ende se aplicará lo establecido para dichas faltas, en el Reglamento Interno de Trabajo de la Compañía. En el caso de los Contratistas, Asesores y Proveedores, dicho incumplimiento constituirá causal suficiente de terminación del contrato.



Canales para denunciar

www.coosalud.com/lineaetica

01 8000 910 052

Horario: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

E-mail: co-fmeticoosalud@kpmg.com