

|                            |                          |                       |                            |                         |  |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--|
| <b>Código:</b>             | GA-P-00                  | <b>Actualización:</b> | 01                         | <b>Resp. Operativo:</b> |  |
| <b>Fch. Actualización:</b> | 29 días de julio de 2022 |                       | <b>Nivel de Operación:</b> | Nacional                |  |

## POLITICA REPUTACIONAL COOSALUD EPS SA

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Elabora:</b>        | <b>Revisa:</b>    | <b>Aprueba:</b> | Pág. 1 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

[Fuera De La Intranet Es Copia No Controlada]

|                     |                          |                |                     |                  |  |
|---------------------|--------------------------|----------------|---------------------|------------------|--|
| Código:             | GA-P-00                  | Actualización: | 01                  | Resp. Operativo: |  |
| Fch. Actualización: | 29 días de julio de 2022 |                | Nivel de Operación: | Nacional         |  |

## Tabla de contenido

### OBJETIVO

### AMBITO DE APLICACIÓN

|   |          |
|---|----------|
| <b>EXPOSICIÓN DE MOTIVOS</b> .....                                    | <b>3</b> |
| 1. OBJETIVO .....   | 4        |
| 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....  | 4        |
| 3. DEFINICIONES .....   | 4        |
| 4. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO REPUTACIONAL ..... | 5        |
| 4.1 Identificación del Riesgo Reputacional .....                      | 6        |
| 4.2 Evaluación y Medición del Riesgo Reputacional.....                | 6        |
| 4.3 Tratamiento y Control del Riesgo Reputacional.....                | 7        |
| 4.4 Monitoreo del Riesgo Reputacional.....                            | 7        |
| 5. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA .....        | 8        |

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Elabora:               | Revisa:           | Aprueba:        | Pág. 2 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

|                            |                          |                       |                            |                         |  |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--|
| <b>Código:</b>             | GA-P-00                  | <b>Actualización:</b> | 01                         | <b>Resp. Operativo:</b> |  |
| <b>Fch. Actualización:</b> | 29 días de julio de 2022 |                       | <b>Nivel de Operación:</b> | Nacional                |  |

## Exposición de motivos

En cumplimiento de la Ley Estatutaria, la **Política de Atención Integral en Salud** está orientada a resolver los retos en materia de acceso oportuno y efectivo, superponiendo el interés de las personas sobre el interés de los agentes. La política se hace operativa a través del **Modelo Integral de Atención en Salud**, el cual se basa en la **Gestión Integral del Riesgo en Salud** como hilo conductor para articular las intervenciones poblacionales, colectivas e individuales que realizan los distintos agentes del sistema de salud, quienes deben propender por la humanización del sistema, centrando su atención en las personas, el mejoramiento de la calidad de su gestión, el trabajo colaborativo con otros agentes y la gestión de recursos y alianzas externas para la obtención de resultados para las personas, la sociedad, las organizaciones y los trabajadores.

El presente documento comprende la **Política de Reputacional de Salud de Coosalud** Entidad Promotora de Salud S.A. (Coosalud o la “Compañía”) cuyo objetivo conservar y mejorar la reputación como activo intangible, pero de incalculable valor, en el marco de estrategias de comunicación, entrenamiento y capacitación, reconocimiento de problemas y acciones de mejora en aras de incidir positivamente en su posicionamiento en el mercado.

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Elabora:</b>        | <b>Revisa:</b>    | <b>Aprueba:</b> | Pág. 3 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

|                            |                          |                       |                            |                         |  |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--|
| <b>Código:</b>             | GA-P-00                  | <b>Actualización:</b> | 01                         | <b>Resp. Operativo:</b> |  |
| <b>Fch. Actualización:</b> | 29 días de julio de 2022 |                       | <b>Nivel de Operación:</b> | Nacional                |  |

## 1. OBJETIVO

Establecer procesos y herramientas de gestión que le permitan a la entidad identificar, medir, controlar y monitorear eficazmente el riesgo reputacional para tomar decisiones oportunas que le permita mitigar este riesgo.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Lo dispuesto en esta política se aplicará a Coosalud, Entidad Promotora de Salud S.A., en la que tienen lugar los procesos de toma de decisiones, control global y fijación de las políticas de gestión del riesgo reputacional

## 3. DEFINICIONES

|                            |   |
|----------------------------|---|
| <b>RIESGO REPUTACIONAL</b> | <p>El riesgo reputacional es un riesgo estratégico que tiene un alto impacto para las empresas del sector salud.</p> <p>Un riesgo reputacional es la posibilidad de pérdida o disminución en la reputación de una organización de forma que afecte de forma negativa a la percepción que el entorno social tiene sobre la misma.</p> <p>La reputación es un concepto difícil de gestionar y complicado de medir. Si bien, es un elemento clave, ya que la pérdida de la misma puede poner en riesgo a la compañía..</p> |
|----------------------------|---|

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Elabora:</b>        | <b>Revisa:</b>    | <b>Aprueba:</b> | Pág. 4 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

|                            |                          |                       |                            |                         |  |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--|
| <b>Código:</b>             | GA-P-00                  | <b>Actualización:</b> | 01                         | <b>Resp. Operativo:</b> |  |
| <b>Fch. Actualización:</b> | 29 días de julio de 2022 |                       | <b>Nivel de Operación:</b> | Nacional                |  |

|  |  |
|--|--|
| <b>RIESGO REPUTACIONAL PURO</b>        | Son riesgos que vienen derivados de temas como la transparencia, confianza, protección al inversor, conductas de la compañía en relación a la sociedad, etc.   |
| <b>RIESGO REPUTACIONAL OPERACIONAL</b> | Estos vienen derivados de los riesgos operacionales de la compañía, que pueden suponer un impacto en la reputación corporativa. Por ejemplo: La necesidad de que un banco tenga que ser rescatado por sufrir pérdidas económicas supone una merma directa en su reputación |
| <b>RIESGO INHERENTE</b>                | corresponde al riesgo intrínseco de cada actividad, sin tener en cuenta los controles.   |
| <b>RIESGO RESIDUAL RIESGO</b>          | Es el riesgo que subsiste luego de aplicados los controles.<br>Posibilidad que ocurra un evento que pueda afectar negativamente el cumplimiento de la operación de una Entidad y que atenten contra los objetivos del SGSSS.   |

#### 4. METODOLOGÍA PARA LA GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO REPUTACIONAL

A la hora de tratar de mitigar el riesgo reputacional, la estrategia debe ir estrechamente ligada con la estrategia de la compañía y con su cultura de riesgos. Coosalud adoptará el siguiente ciclo de gestión de riesgos que será aplicado a cada uno de los Subsistemas del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

La gestión de riesgos reputacionales tiene en cuenta los siguientes cuatro factores:

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Elabora:</b>        | <b>Revisa:</b>    | <b>Aprueba:</b> | Pág. 5 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

|   |                          |                |                     |                       |  |
|---|--------------------------|----------------|---------------------|-----------------------|--|
|  |                          |                |                     | POLÍTICA REPUTACIONAL |  |
| Código:   | GA-P-00                  | Actualización: | 01                  | Resp. Operativo:      |  |
| Fch. Actualización:   | 29 días de julio de 2022 |                | Nivel de Operación: | Nacional              |  |



#### 4.1 Identificación del Riesgo Reputacional

Se determinan los riesgos internos y externos a los que está expuesta la Compañía y que puedan tener efecto sobre el cumplimiento de los objetivos del negocio. La identificación de los riesgos deberá incluir las causas, factores de riesgo y efectos potenciales.

La entidad debe construir un inventario de eventos que tengan posibles efectos sobre su reputación. Se debe realizar la selección de los procesos, servicios y acciones que sean considerados estratégicos en formar reputación que sean cuantificables y que permitan la comparabilidad frente al sector, tales como: eventos que afectan las ventas o los ingresos observados o potenciales (derivados de menores contratos, afiliaciones, deserciones), así como también costos asociados (por multas, compensaciones, demandas, entre otros), entre otros que identifique la entidad de sus procesos.

#### 4.2 Evaluación y Medición del Riesgo Reputacional

En esta fase se evalúan los riesgos a partir de su probabilidad de ocurrencia y el impacto que podrían tener al materializarse. Inicialmente la evaluación cuantificará el riesgo inherente, luego se tendrán en cuenta los controles definidos por la administración para mitigar los riesgos y se evaluará el riesgo residual luego de implementados los controles. Se entenderá por valoración del riesgo, la medida cualitativa o cuantitativa, de su probabilidad de ocurrencia y su posible impacto.

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Elabora:               | Revisa:           | Aprueba:        | Pág. 6 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

[Fuera De La Intranet Es Copia No Controlada]

|                     |                          |                |                     |                  |  |
|---------------------|--------------------------|----------------|---------------------|------------------|--|
| Código:             | GA-P-00                  | Actualización: | 01                  | Resp. Operativo: |  |
| Fch. Actualización: | 29 días de julio de 2022 |                | Nivel de Operación: | Nacional         |  |

#### 4.3 Tratamiento y Control del Riesgo Reputacional

Una vez identificado, será necesario evaluar la probabilidad de ocurrencia y el impacto que puede tener ese riesgo. Para lo cual la empresa debe establecer planes de contingencia, planes de mejoramiento continuo para mitigar los riesgos reputacionales y adoptará las siguientes medidas de tratamiento y control:

- Ajustar los procesos con miras a mejorar la percepción sobre la entidad por parte de los actores relacionados, como usuarios o proveedores, de acuerdo con las brechas que existan entre el resultado de la medición de reputación y el desempeño de la entidad.
- Adoptar un protocolo de manejo de comunicaciones públicas y que se encuentre incluido o articulado con el Plan de Comunicaciones Institucional.
- Adoptar metodologías de valoración continua de su posición reputacional en el mercado, ya sea a través de rankings o de rastreo de medios o por encuestas propias.

Luego de obtenida la valoración se tienen las siguientes opciones para el tratamiento del riesgo:

- **Evitar el riesgo:** No iniciar considerando la fuente de riesgo.
- **Mitigar el riesgo:** Continuar considerando la fuente de riesgo.
- **Reducir el nivel de riesgo:** Disminución del parámetro de probabilidad e impacto implementando medidas de control que deben ser recomendadas y evaluadas.
- **Transferir el riesgo:** Compartir la responsabilidad de un riesgo de la empresa con otra, generalmente corresponde a la adquisición de pólizas con compañías aseguradoras.
- **Aceptar el riesgo:** Cuando el nivel de riesgo ha llegado a un punto aceptable por la organización, o cuando el costo para ser eludidos, reducidos o transferidos no es justificable por el nivel de reducción del riesgo resultante.

La identificación, evaluación y tratamiento de los riesgos de la compañía se encuentra documentada en la **GIRF-05 MATRIZ DE IDENTIFICACION Y ABORDAJE DE LOS RIESGOS**

#### 4.4 Monitoreo del Riesgo Reputacional

Las organizaciones necesitan disponer de modelos de gestión ágiles, que garanticen la mitigación de daños cuando un riesgo reputacional se convierte en algo real. Esto implica disponer de planes de continuidad

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| Elabora:               | Revisa:           | Aprueba:        | Pág. 7 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |

|                            |                          |                       |                            |                         |  |
|----------------------------|--------------------------|-----------------------|----------------------------|-------------------------|--|
| <b>Código:</b>             | GA-P-00                  | <b>Actualización:</b> | 01                         | <b>Resp. Operativo:</b> |  |
| <b>Fch. Actualización:</b> | 29 días de julio de 2022 |                       | <b>Nivel de Operación:</b> | Nacional                |  |

de negocio, de gestión de crisis y de comunicación, que garanticen la minimización de cualquier impacto reputacional, implementar un sistema de alertas tempranas para identificar eventos de reputación negativa, que puede incluir acciones, tales como el monitoreo informal de medios, grupos de reacción rápida contra eventos de carácter reputacional, herramientas informáticas para rastrear potenciales tendencias en redes sociales y medios, entre otros.

De la misma forma, aplicando el modelo de las tres líneas de defensa, la tercera línea conformada por la Auditoría Interna se encargará de realizar evaluaciones independientes sobre el funcionamiento del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos y los procesos del negocio. La Auditoría Interna de Coosalud será basada en riesgos, a partir de la calificación de los riesgos y evaluará la efectividad de los controles definidos por la administración para mitigar la exposición de los riesgos

## 5. RECURSOS NECESARIOS PARA EL DESARROLLO DE LA POLÍTICA

Humanos, Tecnológicos, Físicos (Facturas) y Financieros.

Se expide en la ciudad de Cartagena a los 29 días de julio de 2022

La presente política rige a partir de su publicación.

**Jaime González Montaña**  
Presidente Ejecutivo

|                        |                   |                 |             |
|------------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| <b>Elabora:</b>        | <b>Revisa:</b>    | <b>Aprueba:</b> | Pág. 8 de 8 |
| Subdirector de Riesgos | Comité de Riesgos | Junta Directiva |             |