



**COOSALUD**  
*En Pos de tu bienestar*

**CÓDIGO  
DE CONDUCTA  
Y BUEN GOBIERNO**

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

<b>CONTROL DE CAMBIOS</b>			
<b>Act.</b>	<b>Fecha</b>	<b>Páginas</b>	<b>Descripción</b>
01	2018.may.25	33	Aprobación del texto del código de conducta y de buen gobierno por medio de acta No. 7 de la Junta Directiva de fecha de 25 de mayo de 2018
02	2019.feb.04	33	En cumplimiento de las disposiciones legales y mejores prácticas de gobierno corporativo se aprueban sus modificaciones por medio de acta No. 19 de la Junta Directiva de fecha de 4 de febrero de 2019
03	2023.feb.17	41	Se incluyen cambios a varias secciones para incluir lo dispuesto en las medidas de la Circular 05-5 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud. Nótese que esta normativa impone a las EPS adecuar sus valores corporativos a los de los servidores públicos: honestidad, diligencia, respeto, transparencia, compromiso y justicia. Entre los cambios, se proponen modificaciones en la (i) Sección 2 sobre los lineamientos de conducta (2.1.2, 2.1.7); (ii) en las secciones 2.2 y 2.2.3; (iii) se adicionan las secciones 2.2.6. frente a la corrupción, la opacidad, el fraude y la gestión antisoborno, 2.3.11 en referencia a la Política SARLAFT y Manual SICOF; y 2.4. sobre mecanismos de difusión y socialización; y (iii) se adicionan apartes en la sesión 2.5 sobre control ético y al cumplimiento. Modificado por medio de acta No. 72 de la Junta Directiva de fecha de 30 de septiembre de 2022.
04	2023.sep.19	39	Modificación capítulo 3.10 respecto a divulgación, medición, seguimiento y evaluación del buen gobierno: Despliegue y divulgación del Código de Conducta y Buen Gobierno; y Seguimiento y medición de la aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno. Modificado por medio de acta No. 86 de la Junta Directiva de fecha de 25 de agosto de 2023.

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 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.*

*Sólo podemos trabajar en esta construcción quienes estemos dispuestos a entender que hacemos parte de algo más grande que nosotros mismos. Necesitamos personas que no sólo sean excelentes colaboradores, sino excelentes ciudadanos, excelentes líderes, pero, ante todo, personas*



*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. Somos nosotros los encargados de hacer realidad el futuro soñado, de cumplir las metas grandes y ambiciosas, sin jamás olvidar que nuestra fuerza inspiradora debe ser siempre un propósito supremo de servir y de transformar positivamente 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, disciplina, trabajo organizado y orientado a resultados, recuerden que proveemos bienestar y que nuestro capital corporativo es la confianza. Por tanto, no podemos permitir vernos 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 corporativa de Latinoamérica.*

*Es nuestra responsabilidad asegurarnos de entender y de cumplir este Código de Conducta y Buen Gobierno, de hacer un ejercicio de buen juicio, de preguntar cuando exista incertidumbre, 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.*

*Estoy seguro de que ningún código puede anticipar todas las situaciones a las que nos enfrentaremos, pero es la guía que nos ayudará a tomar las decisiones correctas. Los invito a leer este Código, a tenerlo*

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 3 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

como libro de consulta y a compartir sus observaciones con sus compañeros de trabajo, colegas y colaboradores.

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	7
QUIÉNES SOMOS.....	7
NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL.....	7
1. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....	9
1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.....	9
1.2. GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA.....	10
1.3. VALORES DE LA COMPAÑÍA – CÓDIGO DE INTEGRIDAD.....	10
1.4. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	10
1.5. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	11
2. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA.....	12
2.1. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS: EL DECÁLOGO DE CONDUCTA.....	12
2.2. NUESTRAS PRÁCTICAS.....	14
2.2.1. Con la empresa y nuestros compañeros.....	14
2.2.2. Con los afiliados y usuarios.....	14
2.2.3. Con los prestadores de servicios de salud.....	15
2.2.4. Con las autoridades y el Gobierno Nacional.....	17
2.2.5. Con la sociedad en general y con el medio ambiente.....	18
2.3. NUESTRAS POLÍTICAS ESTRATÉGICAS.....	19
2.3.1. Política del Sistema de Control Interno.....	19
2.3.2. Política de Gestión Integral de Riesgos.....	19
2.3.3. Política General de Revelación de Información.....	20
2.3.4. Política de Tratamiento de Datos Personales.....	20
2.3.5. Política de Anticorrupción y Antisoborno.....	20
2.3.6. Política de Conflicto de interés.....	21
2.3.7. Política de Gestión Financiera.....	22
2.3.8. Política de Gestión en Salud.....	22

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 4 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

2.3.9.	Política de Talento Humano.....	22
2.3.10.	Política de Tecnologías de Información .....	22
2.3.11.	Política SARLAFT-PADM y Manual SICOF .....	23
2.4.	MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN.....	24
2.5.	CONTROL ÉTICO Y CUMPLIMIENTO .....	24
3.	BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL.....	26
3.1.	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL .....	26
3.1.1.	Asamblea General de Accionistas .....	26
3.1.2.	Junta Directiva .....	26
3.1.3.	Alta Gerencia .....	26
3.1.4.	Presidente Ejecutivo .....	27
3.2.	SOBRE LA ACTIVIDAD DE LOS ADMINISTRADORES .....	27
3.2.1.	Obligaciones de los administradores .....	27
3.2.2.	Informe de Gestión .....	28
3.2.3.	Reglas sobre designación de representantes legales.....	28
3.3.	SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS.....	29
3.4.	SOBRE EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO .....	29
3.5.	SOBRE EL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO.....	30
3.6.	CONTROL EXTERNO .....	31
3.6.1.	Revisoría Fiscal.....	31
3.6.2.	Superintendencia Nacional de Salud .....	33
3.7.	TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN .....	33
3.7.1.	Transparencia Financiera y Contable .....	33
3.7.2.	Estados Financieros, utilidades y reservas .....	34
3.8.	DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS.....	35
3.8.1.	Información a los accionistas .....	35
3.8.2.	Derecho de inspección.....	36
3.8.3.	Tratamiento equitativo .....	36
3.8.4.	Hallazgos materiales .....	36
3.9.	CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO.....	36

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 5 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- 3.10. DIVULGACIÓN, MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL BUEN GOBIERNO .....37
  - 3.10.1. Despliegue y divulgación del Código de Conducta y Buen Gobierno .....37
  - 3.10.2. Seguimiento y medición de la aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno..37
  - 3.10.3. Seguimiento y evaluación a los directivos .....37
- 4. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....38
- 5. REVISIÓN Y MODIFICACIONES AL CÓDIGO .....39

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 6 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 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 27 años en el mercado.

A partir del 1 de noviembre de 2017, la EPS se consolida como una sociedad anónima, dejando atrás su tradicional modelo cooperativo, con el fin de lograr un mayor crecimiento y mayor fortaleza financiera.

Coosalud es una de las 100 compañías más grandes del país por ingresos, con presencia en 12 departamentos, 5 regiones y más de 200 municipios. Es la quinta EPS por número de afiliados, con más de 3 millones de afiliados.

Ha sido beneficiaria por tres ocasiones de la línea de crédito de redescuento de Findeter por más de \$100.000 mil millones, siendo la única aseguradora en salud con respaldo de la banca de primer piso. Es una de las mejores EPS en atención a niños con cáncer y ha sido reconocida por ser una de las mejores EPS del país, y de las que menor tasa de quejas presenta ante la Superintendencia de Salud. Tiene relación comercial con los 10 mejores hospitales de América Latina ubicados en Colombia según el ranking de América Economía y ha sido reconocida como una de las mejores empresas para trabajar en Latinoamérica. Coosalud se encuentra sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud.

### NUESTRO SISTEMA DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Coosalud Entidad Promotora de Salud S.A. (en adelante “Coosalud”, la “Compañía” o la “EPS”) 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 los postulados y 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 7 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

El buen gobierno tiene como objeto la adopción de mejores prácticas para garantizar que la gestión de las entidades se realice bajo los principios de transparencia, eficiencia, equidad, y propender por la calidad en la prestación de los servicios de salud centrados en el usuario; además proporciona herramientas técnicas y jurídicas que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión.

En tal sentido, nuestro Sistema de Gobierno Organizacional comprende: además del presente Código de Conducta y Buen Gobierno (el “Código”); (i) el Reglamento de la Asamblea General de Accionistas en el que se regulan las cuestiones relativas al funcionamiento de la Asamblea y los derechos de los accionistas; (ii) el Reglamento de la Junta Directiva y sus miembros, el cual regula las normas y funciones de la Junta así como los derechos y deberes en el desempeño de sus cometidos; y el (iii) Reglamento de cada uno de los Comités de apoyo a la Junta Directiva; (los “Reglamentos Internos”), así como (iv) las Políticas Internas de la Compañía (las “Políticas”-); y (v) los Manuales que se desarrollen para la implementación de los diferentes procesos de la EPS (los “Manuales”).

Coosalud concibe el Sistema de Gobierno Organizacional como un proceso dinámico en función de la evolución de la Compañía, de los resultados que se hayan producido en su desarrollo, de la normativa que pueda establecerse y de las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas del mercado adaptadas a su realidad social.

Este Código, así como todos los documentos que integran el Sistema de Gobierno Organizacional, se basa en los siguientes principios<sup>1</sup>:

- **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.

<sup>1</sup> De acuerdo con lo establecido el Decreto 682 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social, Artículo 2.5.2.3.4.6.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 8 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	



<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

# 1. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA

## 1.1. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La siguiente es la plataforma estratégica de la Compañía:

- **Propósito:** Prometemos mantenerte sano, en caso de enfermarte te garantizamos acceso oportuno a nuestros servicios de salud, con un personal dispuesto a atenderte de manera humanizada y con una sonrisa
- **Misión:** Somos la organización en la que puedes confiar tu salud para generarte bienestar.
- **Visión 2025:** Convertirnos en la EPS con un enfoque 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 9 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 1.2. GRUPOS DE INTERÉS DE LA COMPAÑÍA

La Compañía reconoce 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 – CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Coosalud está integrado por personas que trabajamos para garantizar el derecho fundamental a la salud de nuestros afiliados, y servir al sistema de salud. Por ello, Coosalud fundamenta su actuar en los siguientes valores institucionales, que constituyen nuestro Código de Integridad:

- **Honestidad.** Actuamos con fundamento en la verdad, de manera transparente y siempre favoreciendo el interés general.
- **Calidad Humana:** Somos 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:** Somos conscientes de la importancia de nuestro rol, y estamos en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que nos relacionamos en nuestras labores. Tenemos un especial compromiso social y ambiental para construir una mejor sociedad, ayudando a las comunidades a transformar su entorno.
- **Respeto:** Reconocemos, valoramos y tratamos de manera digna a todas las personas, sin importar su labor, procedencia, títulos o cualquier otra condición. Buscamos generar entornos de trabajo donde prevalezca la cultura de servicio, el desarrollo, el reconocimiento y donde se equilibre la vida personal y laboral.
- **Diligencia.** Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a nuestros cargos de la mejor manera posible, con atención, oportunidad, eficiencia y calidad, optimizando el uso de los recursos que son sagrados.
- **Justicia.** Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

## 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 10 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- 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

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 11 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 2. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

Coosalud recoge en sus lineamientos de conducta, toda la gestión ética de la organización en el día a día. Estos lineamientos desarrollan nuestros valores, nuestro Código de Integridad.

Dentro de estos lineamientos, se encuentran (i) Nuestros Principios Éticos, plasmados en el Decálogo de Conducta; (ii) nuestras prácticas, que son las pautas que guían las relaciones de conducta con nuestros grupos de interés; (iii) nuestras políticas estratégicas; (iv) los mecanismos de difusión y socialización; y (v) el control ético y cumplimiento.

### 2.1. NUESTROS PRINCIPIOS ÉTICOS: EL DECÁLOGO DE CONDUCTA

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

- 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.
- Privilegiamos siempre el interés común sobre los intereses particulares.** Somos profesionales íntegros, honrados y leales. En cumplimiento de nuestros valores, rechazamos cualquier tipo de soborno, comunicamos cualquier conflicto de interés, y estamos comprometidos en la lucha contra la corrupción, opacidad o fraude.
  - 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](#). En caso de no poder evitar un conflicto de interés, este se deberá poner en conocimiento de la Sociedad de acuerdo con los canales dispuestos para ello.
  - Observamos de manera estricta las disposiciones del SARLFAT y SICOF.
- 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

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 12 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

establecidos en la normativa medioambiental y minimizando el impacto sobre el medio ambiente. Asumimos como pautas de comportamiento: minimizar los residuos y la contaminación, 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 y otros canales destinados para ello.
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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 13 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

**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 para la gestión ética 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

La actividad de la Compañía se regirá por las disposiciones de ley, por las normas contenidas en los Estatutos Sociales, los lineamientos de Buen Gobierno que se contemplan en este Código y demás reglamentos aplicables de la Compañía y se ajustará a las buenas prácticas aplicables al caso.

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 de la Compañía se declaran responsables de contribuir al adecuado 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, reconociendo que en el sistema de salud deben emplearse de la mejor manera posible los recursos, pues éstos tienden a ser escasos frente a las necesidades crecientes y la extensión de los planes de beneficios.

### 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. La Compañía adelantará todas las acciones que

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 14 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

estime conducentes para garantizar el cumplimiento de la promesa de valor: mantenerlos sanos y atenderlos oportunamente y con calidad.

Los afiliados y usuarios tendrán los siguiente derechos y deberes:

#### **Derechos de los afiliados y usuarios**

- Ejercer las atribuciones, acciones y derechos que les reconoce la normatividad aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Solicitar la información que requieran y que esté relacionada con ellos, excepto aquella que esté amparada en reserva de ley.
- Denunciar comportamientos irregulares de los colaboradores de la Compañía.
- Formular observaciones respetuosas para el buen servicio.
- Obtener respuesta oportuna y cabal a sus peticiones en el marco de ley.
- Exigir niveles de calidad y oportunidad en la prestación del servicio de atención médica y de medicamentos.

**Obligaciones.** Los afiliados y usuarios tienen las siguientes obligaciones:

- Respetar el ordenamiento jurídico aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ser respetuosos en sus actuaciones, peticiones, reclamos y formulación de sugerencias.
- Abstenerse de realizar comportamientos desleales con la Compañía o en violación al ordenamiento jurídico del Sistema General Seguridad Social en Salud.
- Abstenerse de desacreditar el nombre de la Compañía o de transmitir informaciones no verídicas o de afectar los intereses de ésta, sin perjuicio del adecuado uso de las acciones y procedimientos de ley.
- Hacer uso debido de los canales de participación que prevé el ordenamiento jurídico de salud.
- Concurrir en defensa de los intereses de la Compañía, denunciando los casos que conozcan en los que se aprecie alguna afectación a ellos.
- Velar por el buen uso de los recursos de la Compañía y contribuir a la buena marcha de los servicios de salud, con una adecuada y proporcional demanda de servicios, con la puntualidad en las citas, con el cumplimiento de las prescripciones médicas y de atención y en general, con un comportamiento leal frente al Sistema y la Compañía.

#### **2.2.3. Con los prestadores de servicios de salud**

La Compañía se compromete 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, la Compañía deberá observar siempre las siguientes reglas:

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 15 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- Reconocer 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.
- Garantizar 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, se aplicarán 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.

En particular el relacionamiento entre la Compañía y los colaboradores con los prestadores de servicios de salud y profesionales de la salud en general se regirá por las siguientes pautas de comportamiento:

- Abstenerse de entablar relaciones de cualquier naturaleza con los prestadores y con las personas que los dirigen en caso de ser instituciones, que puedan afectar de alguna forma la autonomía funcional de cada ente, o decidir y actuar en armonía con los intereses de la Sociedad.
- Abstenerse de recibir dádivas, regalos, distinciones o similares que sean ofrecidos por los prestadores de servicios de salud, laboratorios y empresas farmacéuticas, en tanto no tengan el carácter de distinciones honoríficas o de carácter científico y/o académico.
- Informar a su superior o en su defecto al Comité de Conducta de la Compañía cuando se reciban invitaciones a actividades que tengan que ver con el servicio de salud, para que se estudie su viabilidad.
- Dar un tratamiento equilibrado y proporcional a los diferentes prestadores, absteniéndose de aplicar criterios de preferencia, discriminación, insinuación, presión o manejo que tienda a beneficiar o a afectar a los prestadores de servicios de salud, diferentes a los criterios generales que resulten de la aplicación de la política de calidad y auditoría.
- Aplicar sin excepción, para la selección de prestadores de servicios de salud, su contratación, definición de responsabilidades, terminación o modificación de contratos y demás aspectos relacionados, criterios objetivos según la [Política de Contratación de Servicios de Salud](#) y disposiciones correspondientes.
- Realizar seguimiento y formular acciones de mejora a las actuaciones médicas adelantadas por los prestadores, teniendo en cuenta que la responsabilidad por la actuación médica corresponderá al prestador.
- Los prestadores de servicios de salud aplicarán las normas que correspondan y comprometerán su responsabilidad médica y asistencial en la atención de los usuarios.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 16 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	



<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

Por su parte, los prestadores de servicios de salud y profesionales de la salud en general se registrarán por las siguientes pautas de comportamiento:

- Ordenar y practicar las intervenciones, tratamientos y medicamentos que se requieran para el adecuado y necesario manejo del paciente, absteniéndose de ejecutar conductas innecesarias o sin el adecuado soporte científico.
- Dar aplicación a su obligación de obtener el consentimiento informado del paciente en relación con los afiliados o usuarios de la Sociedad, cuando aplique.
- Hacer uso adecuado de las bases de datos que les proporcione la Compañía, evitando acciones que constituyan competencia desleal o aprovechamiento comercial, en detrimento de la Compañía, de los afiliados, usuarios o beneficiarios de los servicios.

La EPS adopta 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, y busca evitar cualquier acto de corrupción, opacidad o fraude al interior de su organización.

Dentro de los mecanismos de control damos cumplimiento a la Circular 009 del 21 de abril de 2016 y a la Circular 05-5 de 2021 expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud con el objeto de reportar actuaciones sospechosas e informar a las autoridades competentes aquellas operaciones que, conforme a buen criterio y teniendo en cuenta la información relacionada con el cliente y del mercado, se consideren irregulares y extrañas.

En virtud de lo expuesto dándole aplicación al Sistema de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo- SARLAFT-, contamos con un Oficial de Cumplimiento, la [Política de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo – SARLAFT](#), Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo, Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF, así como los respectivos los reportes, entre otras acciones relacionadas con este tema.

#### 2.2.4. Con las autoridades y el Gobierno Nacional

La Compañía asume y acata la aplicación de 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.

En cuanto respecta a las relaciones de la Compañía y sus colaboradores frente a las autoridades de las distintas ramas del poder público se aplicarán en particular, 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 17 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- Abstenerse 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 y con el medio ambiente

La compañía asume los 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 su 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.
- Rendir 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 Buen Gobierno y valores corporativos de la Compañía.
- Elegir 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.
- Implementar estrategias que permitan reducir, reciclar y reutilizar materiales generados en los procesos adelantados por la Compañía.
- Frente a la corrupción, la opacidad, el fraude y la gestión antisoborno La compañía expresa su compromiso de gestión para combatir la corrupción, la opacidad, el fraude y el soborno, y adopta las siguientes pautas de conducta: Tolerancia cero hacia el soborno y hacia cualquier tipo de corrupción
- Directrices para el manejo de conflictos de interés.
- Los activos sólo deben ser utilizados para fines estrictamente relacionados con labores en pro del cumplimiento de los objetivos de la Compañía.
- No se podrá ofrecer ni otorgar regalos o atenciones a funcionarios públicos o contraparte comercial con la expectativa de conseguir algo a cambio.
- No se reciben regalos o atenciones por parte de los proveedores, usuarios y otros grupos de interés.
- Las donaciones otorgadas no deberán para la consecución de beneficios futuros de cualquier tipo y la organización sin ánimo de lucro beneficiaria será sometida de manera

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 18 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

previa a verificación relacionada con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT-PADM).

Los patrocinios otorgados deben estar enmarcados en la plataforma estratégica de la Compañía y alinearse con el plan de reputación corporativa y el beneficiario será sometido de manera previa a verificación relacionada con Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (LAFT-PADM).

### 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.

En adición a estas políticas, la Sociedad cuenta con un conglomerado de Políticas Corporativas, procedimientos y manuales que rigen los asuntos más específicos de la gestión ética de la Compañía. Todas las políticas de la Compañía se encuentran disponibles para consulta y hacen parte del Sistema de Gobierno Organizacional de la EPS.

#### 2.3.1. Política del Sistema de Control Interno

La Arquitectura de Control es entendida como un concepto integral 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 SCI 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 Integral de Gestión 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.

A través del canal de denuncia, el cual forma parte esencial del sistema de cumplimiento de Coosalud, los empleados podrán comunicar de forma anónima los comportamientos que puedan contravenir la cultura de administración de riesgos y controles en la Compañía. Un informe sobre estas denuncias es conocido por la Junta Directiva.

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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 19 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

El Comité de Auditoría de la Junta Directiva, es responsable de supervisar la efectividad de los distintos componentes de la Arquitectura de Control.

La labor de monitoreo dirigida a proveer aseguramiento sobre la eficacia de la Arquitectura de Control involucra de forma principal a la auditoría interna en colaboración con el Revisor Fiscal en las materias propias de su competencia y en particular lo referido a la información financiera generada por la sociedad.

### 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:

- Reconocer que los desarrollos de conocimiento ejecutados por los colaboradores pertenecen a la Compañía de conformidad con las normas legales y contractuales.
- Abstenerse de suministrar, facilitar o permitir el inadecuado uso de información de la Compañía por otras personas u organizaciones.
- Abstenerse de obtener información de forma ilegal o inadecuada, especialmente en relación con otras entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Garantizar el derecho de información a los afiliados y usuarios, en particular mediante la respuesta cabal y oportuna a sus requerimientos.
- Garantizar 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.
- Aplicar las medidas que sean del caso para mantener la reserva y confidencialidad de la información.

### 2.3.4. Política de Tratamiento de Datos Personales

Coosalud está comprometida 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 20 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

*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.

### 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 a su superior jerárquico 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 comunicación escrita o vía correo electrónico dirigido al canal de comunicación, especificando la naturaleza de los intereses que pueden afectar la vinculación con la Compañía, y adjuntando los documentos o pruebas del caso que soporten la situación anunciada.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 21 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

### 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 asimismo 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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 22 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

### 2.3.11. Política SARLAFT-PADM y Manual SICOF

En Coosalud, la Junta Directiva, los Órganos Control, la Presidencia Ejecutiva, los Empleados y Colaboradores están comprometidos con el cumplimiento de los lineamientos contra el Lavado de Activos, la Financiación del Terrorismo (LAFT), la Financiación del Terrorismo y la Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (PADM), y la corrupción, opacidad, fraude y gestión antisoborno.

En cumplimiento de su política SARLAFT, la Sociedad asume estrictas políticas de cumplimiento legal, de ética institucional y comportamiento, de seguridad documental, de funciones y control, de relaciones comerciales, de informes y reportes, y de capacitación.

La política institucional de la Sociedad es de tolerancia cero frente a la corrupción, la opacidad y el fraude y para ello, toma las medidas necesarias con el fin de combatir estos flagelos, buscando permanentemente implementar mecanismos, sistemas y controles adecuados que permitan su prevención, detección y tratamiento, adoptando los siguientes lineamientos:

- Los accionistas, directores, alta gerencia, empleados y/o prestadores de servicios, no participan en ninguna forma de fraude, soborno o práctica de corrupción, directa o indirectamente y toman las medidas necesarias para combatirlos, independientemente de cualquier forma o tipología de la que se trate.
- Se promueve dentro de toda la organización, una cultura institucional encaminada a fortalecer la transparencia como valor y principio de toda actuación.
- Se definen las reglas de conducta con el fin de prevenir la promoción de cualquier forma de Corrupción, Opacidad y Fraude, y como tratar adecuadamente el otorgamiento y recepción de regalos, invitaciones y/o favores (hospitalidades).
- La Sociedad no mantiene relaciones de ningún tipo con accionistas, directores, empleados, prestadores de servicios, proveedores o terceros que hayan sido condenados por actividades ilícitas relacionadas con el fraude, la corrupción o el soborno.
- Coosalud rechaza que accionistas, directores, y demás empleados, y/o prestadores de servicios, proveedores, contratistas y cualquier tercero que tenga relacionamiento con CO, obtengan resultados económicos, comerciales o de cualquier otra índole, a cambio de violar la ley o actuar de manera deshonesta.
- Se adopta un enfoque preventivo, de tal forma que las vulnerabilidades son minimizadas desde su origen, a través de adecuados criterios de diseño organizacional y programas de transformación cultural.
- Coosalud segmenta, identifica, mide, controla y monitorea los factores de riesgo relacionados con el riesgo de corrupción, la opacidad y el fraude y, evalúa sistemática y periódicamente, la exposición a los riesgos relacionados con estos delitos, con el fin de implementar medidas administrativas efectivas.
- Se tiene a disposición de todos los grupos interés la línea ética para la recepción y registro de indicios o incidentes por posibles actos indebidos cometidos por parte de sus empleados, prestadores de servicios y/o demás grupos de interés. Toda persona puede denunciar de

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 23 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

manera anónima si así lo desea. Para los denunciantes que desean aportar sus datos personales en todo momento se garantizará la confidencialidad de la información, para ello, los procesos de investigación o reportes mencionarán, indicarán o insinuarán a la persona denunciante.

- Ningún denunciante sufrirá consecuencias negativas por prevenir, rechazar o denunciar actos de esta naturaleza. Cuando sea procedente, Coosalud pondrá en conocimiento de las autoridades competentes toda conducta que contraríe lo previsto en estos lineamientos e igualmente emprenderá y acompañará las acciones judiciales que sean pertinentes.

## 2.4. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN

Los lineamientos de conducta son comunicados por Coosalud a todos los empleados, asociados, directivos, administradores y cualquier otra persona que tenga vinculación con la Sociedad, con el fin de asegurar que sean entendidas e implementadas en todos los niveles de la organización.

Coosalud hace uso de diferentes canales para la difusión y socialización permanente de los lineamientos de Conducta, tales como su inclusión en del programa de inducción, capacitaciones continuas a través del Oficial de Cumplimiento y talleres y sesiones educativas.

## 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, a la Dirección Nacional de Gestión Humana y a la Alta Gerencia. 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 informará periódicamente al Auditor Interno o quien haga sus veces de aquellos aspectos relativos al control de la aplicación del Código. Todas las comunicaciones, informaciones y autorizaciones a que se refiere el Código podrán realizarse por cualquier medio que permita su recepción. El secretario técnico del Comité de Conducta archivará los documentos.

Coosalud, a través de su Junta Directiva, crea un Comité de Conducta. Este Comité está encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento del Código de Conducta principalmente. La conformación, funciones y demás información de este comité se encuentran descritas en el Reglamento del Comité de Conducta, el cual hace parte integral del sistema de gobierno organizacional de la EPS.

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.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 24 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	



<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

El incumplimiento comprobado de lo establecido en el presente capítulo 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.

El control del SIGEI podrá hacerse a través de la revisión de indicadores por parte de la Alta Gerencia que hagan posible medir los asuntos de alta criticidad para la organización, tales como: seguimiento al cumplimiento de la estrategia corporativa, revisión de los niveles de cumplimiento o avance de los indicadores, y monitoreo de la efectividad de los sistemas de gestión implementados.

La auditoría interna tiene entre sus responsabilidades, la evaluación de la efectividad del programa antifraude y la comunicación al Representante Legal y al Comité de Auditoría de las deficiencias y debilidades detectadas. Los hallazgos y las debilidades deben ser gestionados a través de la implementación de acciones correctivas que se deben documentar en el mapa de riesgos.

Por lo menos semestralmente se efectuará un monitoreo a al perfil de riesgo de fraude, soborno y corrupción. Cada líder de proceso, dentro de sus responsabilidades velará porque los controles de su proceso estén funcionando en las periodicidades establecidas y adoptará los correctivos o mejoras a que haya lugar.

Los resultados de la Gestión de Riesgos de la entidad se podrán evidenciar inicialmente a través del análisis de los indicadores del Marco de Apetito de Riesgos. El objetivo consiste en desarrollar un Sistema de Alertas Tempranas que facilite la rápida detección, corrección y ajuste de las deficiencias de cada uno de sus Subsistemas de Riesgos para evitar su materialización, con una periodicidad acorde a los eventos y factores de riesgo identificados.

Este sistema abarca la definición de los límites máximos de exposición o niveles aceptables de riesgo previamente establecidos por la Compañía teniendo en cuenta los análisis realizados, la normatividad vigente y los criterios definidos en las políticas de cada subsistema de gestión de riesgos.

La compañía calibrará el desempeño de los anteriores indicadores a través de pruebas de desempeño o autocomprobación en cada informe trimestral de seguimiento al apetito de riesgos, así como también incluirá la simulación de diferentes escenarios de tensión y estrés para identificar vulnerabilidades dentro del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 25 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 3. BUEN GOBIERNO ORGANIZACIONAL

### 3.1. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Coosalud cuenta con tres niveles de gobierno: (i) la Asamblea General de Accionistas, (ii) la Junta Directiva y (iii) la Alta Gerencia. En el ejercicio de sus facultades y funciones, los diferentes niveles de gobierno se relacionan a través de los mecanismos previstos para el efecto, los cuales son detallados en los estatutos sociales, el presente Código y en los Reglamentos Internos que rigen los órganos de gestión.

#### 3.1.1. Asamblea General de Accionistas

Como máximo órgano social, la Asamblea General de Accionistas cuenta con un Reglamento, el cual forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Compañía. En el mencionado Reglamento se establecen los parámetros generales en cuanto a reuniones de la Asamblea General de Accionistas, convocatoria, quórum, representación de accionistas y sus funciones, entre otros aspectos.

#### 3.1.2. Junta Directiva

La Junta Directiva tiene facultades de representación, administración, gestión y vigilancia. De esta manera puede decidir la realización de cualquier acto de disposición o administración, y en especial las funciones y obligaciones descritas en los estatutos sociales en las normas legales. Este órgano de gobierno cuenta con un Reglamento de la Junta Directiva de sus miembros (denominados también como “Directores”), así como con reglamentos de sus Comités de apoyo.

Los mencionados reglamentos forman parte del sistema de gobierno corporativo de la Compañía y cuyos textos se encuentra en el anexo el presente Código. En el mencionado Reglamento se regulan los aspectos inherentes a la elección y posesión de sus miembros, reuniones, funciones y responsabilidades, entre otros aspectos.

#### 3.1.3. Alta Gerencia

La Alta Gerencia se integra por las personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa u organizacional de la Compañía. La Junta Directiva hace responsable a la Alta Gerencia del giro ordinario del negocio y la encarga de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de la misma. Pertenecen a la Alta Gerencia, entre otros cargos, los de Presidente Ejecutivo y Vicepresidentes. La Alta Gerencia es la responsable de la puesta en práctica de los procedimientos que permitan ejecutar las políticas, estrategias y sistemas adoptados por la Junta Directiva de la Compañía, incluyendo los relativos al funcionamiento de los sistemas de control interno. Para tal efecto, la Alta Gerencia dotará a los distintos niveles operativos de los recursos necesarios para el

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 26 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

adecuado desarrollo y ejecución de todos los procedimientos que se adopten, entre ellos, los relacionados con la gestión de riesgos.

De acuerdo con los Estatutos Sociales de la EPS, corresponde a la Junta Directiva, con apoyo del Comité de Gobierno Organizacional, aprobar las políticas de remuneración, selección y evaluación de la Alta Gerencia.

### 3.1.4. Presidente Ejecutivo

La Sociedad tendrá un Presidente de conformidad con lo previsto en los estatutos, quien será nombrado por la Junta Directiva. Al Presidente se denominará también Presidente Ejecutivo.

El Presidente Ejecutivo es el máximo responsable del giro ordinario de la Sociedad, y a él corresponden todas las facultades de dirección, gestión, administración y representación legal de la EPS, sin limitación o excepción alguna distinta de aquellas expresamente previstas en la ley o en los estatutos. El Presidente Ejecutivo tendrá la representación legal de la EPS ante todas las entidades del Gobierno nacional y ante todas y cualesquiera autoridades gubernamentales y administrativas de los órdenes nacional, departamental, municipal y distrital, ante la Rama Jurisdiccional del Poder Público y el Congreso Nacional, así como ante cualquier entidad de carácter gremial. El Presidente Ejecutivo será el Presidente y representante legal del EPS y tendrá a su cargo la dirección, la gestión y la administración de los negocios sociales con sujeción a la ley y a los estatutos sociales. Así mismo, tendrán la representación legal de la Sociedad los cargos de representación legal dispuestos en los estatutos sociales, nombrados expresamente por la Junta Directiva.

Son funciones propias del Presidente Ejecutivo, las que se atribuyen al Presidente en los estatutos sociales, y en general todas las demás funciones que le correspondan como órgano directivo de la EPS, incluyendo la asistencia a las reuniones de la Junta Directiva, con voz, pero sin voto.

## 3.2. SOBRE LA ACTIVIDAD DE LOS ADMINISTRADORES

### 3.2.1. Obligaciones de los administradores

Los administradores y demás ejecutivos del EPS tienen las siguientes obligaciones:

- Realizar las gestiones que permitan el adecuado desarrollo del objeto social.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, estatutarias y de aquellas que conforman el Sistema de Buen Gobierno.
- Dar un trato equitativo a todos los accionistas y demás inversionistas en valores emitidos por la sociedad y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos, de conformidad con lo previsto en los presentes estatutos y en la ley.
- Prevenir cualquier situación que pueda derivar en conflicto de interés
- Mantener confidencialidad sobre toda la información de la sociedad que deba mantenerse en reserva, de acuerdo con la ley.
- Abstenerse de utilizar indebidamente información privilegiada.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 27 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

### 3.2.2. Informe de Gestión

El informe de gestión deberá contener una exposición sobre la evolución de los negocios, la situación económica, administrativa, jurídica y el reporte de control interno de la Compañía. El informe deberá incluir igualmente indicaciones sobre: i) Los acontecimientos importantes acaecidos después del ejercicio; ii) La evolución previsible de la Compañía.; iii) Las operaciones celebradas con los Accionistas y con los administradores, iv) El estado de cumplimiento de las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor; y v) La organización y procedimientos del Sistema de Control Interno. El informe deberá ser aprobado previamente por la Junta Directiva y a él se adjuntarán las explicaciones o salvedades de los miembros de Junta Directiva que no lo compartieren.

El informe de la Junta Directiva a la Asamblea General de Accionistas debe incluir una sección de gobierno corporativo, en la cual se informen al menos: (i) los comités existentes y los integrantes de cada uno durante el período al cual corresponde el informe, (ii) la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período, tanto de manera global para toda la junta como de manera específica para cada comité, (iii) las transacciones realizadas por miembros de la junta con títulos emitidos por la compañía o por otras compañías del mismo grupo, (iv) la remuneración global, por todos los conceptos, recibida por los miembros de la Junta Directiva, (v) los conflictos de interés ocurridos y resueltos durante el período, y (vi) las transacciones con partes relacionadas que fueron aprobadas durante el período.

### 3.2.3. Reglas sobre designación de representantes legales

Corresponde a la Junta Directiva el nombramiento del Presidente Ejecutivo, su suplente y señalar su remuneración. Igualmente debe crear o suprimir los cargos y organismos que por ley o estatutariamente corresponda proveer a la Junta Directiva y señalarles su remuneración. Los vicepresidentes empleados y que tengan la representación legal de la Compañía tienen facultades para celebrar o ejecutar todos los actos o contratos comprendidos dentro del objeto social.

Los gerentes de sucursales tienen la representación legal con las limitaciones que establezca la Junta Directiva. Los representantes legales de la Compañía, administradores, revisores fiscales y funcionarios actuarán no sólo dentro del marco de la ley sino dentro del principio de la buena fe y de servicio al interés público, para lo cual observarán las reglas de conducta y obligaciones consagradas por la ley.

Terminado cada ejercicio contable, en la oportunidad prevista en la ley o en los estatutos, la Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas para su aprobación o improbación, los siguientes documentos:

- Un informe de gestión.
- Los estados financieros de propósito general, junto con sus notas.
- Cuando corresponda, el proyecto de distribución de las utilidades repartibles.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 28 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

Así mismo, presentará los dictámenes sobre los estados financieros y los demás informes emitidos por el Revisor Fiscal. En caso de que tales informes presenten salvedades y la Junta Directiva considere otra posición al respecto, ésta debe ser adecuadamente explicada y justificada mediante informe escrito a la Asamblea de Accionistas, concretando el contenido y el alcance de la discrepancia.

### 3.3. SOBRE LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas debe reflejar los resultados del ejercicio de la EPS incluyendo la caracterización de la población afiliada, el acceso a servicios de salud, el trámite y solución de las solicitudes de los usuarios, la defensa del usuario, los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados, la calidad y el costo de atención de los mismos, la gestión integral del riesgos en salud y la administración de los riesgos financieros de la población afiliada.

Esta rendición se hará por grupos de interés, de acuerdo con lo dispuesto en el Manual de Rendición de Cuentas de la Sociedad.

### 3.4. SOBRE EL OFICIAL DE CUMPLIMIENTO

Es función de la Junta Directiva de designar al Oficial de Cumplimiento, que debe acreditar conocimientos en materia de riesgo y quien estará apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico de acuerdo con el riesgo de LA/FT y el tamaño de la Compañía, que le permita cubrir las diferentes áreas de gestión y contar con el efectivo apoyo de las directivas de la Compañía.

El oficial de cumplimiento será el responsable de llevar a cabo la verificación del cumplimiento de los procedimientos que la Sociedad tiene diseñados y adoptados para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Actividades Terroristas- SARLAFT, a efectos de prevenir que en la realización de sus operaciones pueda ser utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas.

Se establecen como funciones del Oficial de Cumplimiento las siguientes:

- Velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que conforman el SARLAFT.
- Presentar, cuando menos en forma trimestral, informes escritos a la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, en los cuales debe referirse como mínimo a los siguientes aspectos:
  - Los resultados de la gestión desarrollada.
  - El cumplimiento que se ha dado en relación con el envío de los reportes a las diferentes autoridades.
  - La evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 29 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.

- La efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en la ley, así como de las medidas adoptadas para corregir las fallas en el SARLAFT.
- Los resultados de los correctivos ordenados por la junta directiva u órgano que haga sus veces.
- Los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF.
- Promover la adopción de correctivos al SARLAFT.
- Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.
- Proponer a la administración la actualización del manual de procedimientos y velar por su divulgación a los funcionarios.
- Colaborar con la instancia designada por la Junta Directiva en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.
- Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el Revisor Fiscal y adoptar las medidas del caso frente a las deficiencias informadas.
- Diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.
- Elaborar y someter a la aprobación de la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces, los criterios objetivos para la determinación de las operaciones sospechosas, así como aquellos para determinar cuáles de las operaciones efectuadas por usuarios serán objeto de consolidación, monitoreo y análisis de inusualidad. No podrán contratarse con terceros las funciones asignadas al Oficial de cumplimiento, ni aquellas relacionadas con la identificación y reporte de operaciones inusuales, así como las relacionadas con la determinación y reporte de operaciones sospechosas.

### 3.5. SOBRE EL ÓRGANO DE CONTROL INTERNO

Dentro de su Sistema de Gobierno, La EPS tendrá un Órgano de Control Interno, que será designado por la Junta Directiva, pudiendo designarse como órgano de control a una firma externa experta en estos temas. Este órgano podrá denominarse Auditoría o Contraloría Interna y se encarga de revisar y evaluar los mecanismos de control interno y operaciones, con base en los procedimientos de auditoría generalmente aceptados, en aras de verificar su aplicación y el logro de las políticas, permitiendo así la adecuada realización del objeto social y el alcance de sus metas.

El Control Interno constituye una actividad mediante la cual se revisan de manera objetiva e independiente las operaciones de la Compañía y se brinda consultoría a fin de agregar valor en la ejecución de las mismas. Ayuda al cumplimiento de los propósitos de gobierno corporativo al proveer una medición independiente de la adecuación y cumplimiento con las políticas y procedimientos establecidos por la Compañía y al evaluar entre otros, el funcionamiento del Sistema de Administración de Riesgos y de los sistemas de control interno.

El Órgano de control interno tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 30 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- Velar por que las actuaciones de los órganos de administración se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes, así como a los principios y valores de la Compañía.
- Informar a los órganos de administración, al revisor fiscal o a las superintendencias correspondientes, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la misma.
- Presentar recomendaciones sobre las medidas que, en su concepto, deben adoptarse,
- Las demás funciones que por su naturaleza deba realizar, las que le deje la Junta Directiva o los representantes legales y las que le señalen los reglamentos y las leyes.

Las demás funciones específicas, objetivos, conformación, régimen de inhabilidades, ámbito de decisión, evaluación de su desempeño y rendición de cuentas del Órgano de control serán definidos por la Junta Directiva de la Compañía.

La Compañía contará con una [Política de Control Interno](#) que establece los objetivos, alcance y principales procedimientos de la función, la cuál es evaluada por el Comité de Contraloría Interna de la Junta Directiva.

### 3.6. CONTROL EXTERNO

#### 3.6.1. Revisoría Fiscal

La EPS tendrá un Revisor Fiscal Principal con un suplente elegidos de acuerdo con las normas legales vigentes, por la mitad más una de las acciones representadas en la reunión de la Asamblea General de Accionistas, para un período igual al de la Junta Directiva, pero en todo caso podrá ser removido en cualquier tiempo con el voto favorable de la misma mayoría. Para efectos presupuestales, la contratación del Revisor Fiscal se hará por periodos anuales.

En el evento de designarse una persona jurídica como revisor fiscal, está deberá ser una firma de reconocida trayectoria y reputación, que, además, cuente con independencia. Su gestión deberá ser libre de conflictos de interés y ajena a cualquier situación de subordinación respecto de los órganos de gobierno. La remuneración del Revisor Fiscal será determinada por la Asamblea General de Accionistas, considerando los recursos humanos y técnicos que se requieren para el debido ejercicio de su función.

El costo total del contrato pagado a la Revisoría Fiscal, así como la proporción que este representa frente al total de los ingresos de la firma relacionados con su actividad de revisoría fiscal, será revelado en los estados financieros.

El Revisor Fiscal de la Compañía estará sujeto a las siguientes reglas:

- Impedimentos:
  - No podrá designarse como revisor fiscal a personas o firmas que hayan recibido

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 31 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

ingresos de la EPS y/o de sus vinculados económicos que representen el 25% o más de sus últimos ingresos anuales.

- No podrá ser Revisor Fiscal de la EPS la persona natural que se encuentre en los siguientes casos: Que sea accionista de la EPS o de alguna de sus subordinadas, quien esté ligado por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, único civil o segundo de afinidad, o sean consocios de los administradores y funcionarios directivos; ni el cajero, auditor o contador de la misma sociedad, o que desempeñe en la EPS o en sus subordinadas cualquier otro cargo.
- **Requisitos:**
  - El Revisor Fiscal y sus suplentes deberán ser contadores públicos. Si se designa una persona jurídica como Revisor Fiscal, ésta deberá nombrar contadores públicos para la Revisoría Fiscal de la EPS y estas personas no podrán ejercer el cargo de Revisor Fiscal en más de cinco sociedades por acciones.
  - La firma que ejerza la revisoría fiscal de la EPS debe rotar a las personas naturales que al interior de la EPS cumplen esta función, mínimo, cada cinco años y, en caso de que la persona haya sido rotada, ésta solamente podrá retomar la auditoría luego de un período de dos años.
- **Funciones:** Además de las funciones que se establecen en los estatutos sociales, el Revisor Fiscal tendrá las siguientes funciones:
  - Rendir un dictamen o informe a la Asamblea General de Accionistas sobre los estados financieros de propósito general, junto con sus notas, de fin de ejercicio de la EPS, en el cual deberá expresar por lo menos:
    - Si ha obtenido las informaciones necesarias para cumplir sus funciones.
    - Si en el curso de la revisión se han seguido los procedimientos aconsejados por la técnica de la interventoría de cuentas.
    - Si en su concepto la contabilidad se lleva conforme a las normas legales y a la técnica contable, y si las operaciones registradas se ajustan a los estatutos, a las decisiones de la Asamblea, de Junta Directiva y de la Superintendencia Nacional de Salud.
    - Si los estados financieros y el estado de pérdidas y ganancias han sido tomados fielmente de los libros; y si en su opinión los primeros presentan en forma fidedigna, de acuerdo con las normas de contabilidad generalmente aceptadas, la respectiva situación financiera al terminar el período revisado y el segundo refleja el resultado de las operaciones en dicho período.
    - Las reservas y salvedades que tengan sobre la fidelidad en los estados financieros.
    - Cuando el Revisor Fiscal determine hallazgos materiales que afecten de manera importante el objeto social o la integridad corporativa deberá: i) Informar oportunamente a la Junta Directiva, a la Asamblea General o al

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 32 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	



<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

Presidente; ii) Colaborar con la entidad gubernamental que ejerce la inspección y vigilancia, y iii) Convocar a la Asamblea a las reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.

- Rendir un informe a la Asamblea General en el cual deberá expresar:
  - Si los actos de los Administradores de la EPS se ajustan a los estatutos y a las órdenes o instrucciones impartidas por la Superintendencia Financiera de Colombia.
  - Si la correspondencia, los comprobantes de las cuentas y los libros de actas y de registro de acciones se llevan y se conservan debidamente.
  - Si hay y son adecuadas las medidas de control interno de conservación y custodia de los bienes de la EPS y de terceros que estén en poder de la Compañía.
- **Confidencialidad:** El Revisor Fiscal deberá guardar completa reserva sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento en ejercicio de su cargo y solamente podrá comunicarlos o denunciarlos en la forma y casos previstos expresamente en las leyes.
- **Responsabilidad:** El Revisor Fiscal responderá de los perjuicios que ocasione a la EPS, a sus accionistas o a terceros por negligencia o dolo en el cumplimiento de sus funciones. Para efectividad de las sanciones previstas en la ley contra el Revisor Fiscal por el incumplimiento de sus deberes, el Presidente Ejecutivo, debidamente autorizado por la Asamblea General de Accionistas, los pondrá en conocimiento de la Superintendencia Nacional de Salud o de las autoridades competentes, según el caso.

### 3.6.2. Superintendencia Nacional de Salud

La Compañía está vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, organismo técnico adscrito al Ministerio de Salud y Seguridad Social, con personería jurídica, autonomía administrativa y financiera y patrimonio propio, que tiene por objetivo proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna.

## 3.7. TRANSPARENCIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

### 3.7.1. Transparencia Financiera y Contable

Tanto el informe de la Revisoría Fiscal como los estados financieros auditados y el informe de gestión tienen la consideración de información pública, por lo cual se facilita el acceso a la misma no sólo en el domicilio de la sociedad, sino también a través de la Superintendencia Nacional de Salud.

Se consagra y garantiza a favor de las minorías la posibilidad de inspección sobre los documentos que soportan la información financiera y contable de la Compañía. Este derecho se extiende a los

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 33 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

documentos que deben presentar la Junta Directiva y el representante legal, así como a los libros y demás comprobantes exigidos por la ley.

Con el fin de permitir que los accionistas e inversionistas conozcan la situación financiera y económica de la Compañía y los distintos riesgos a los que está expuesta, la misma divulgará información confiable a través de distintos mecanismos tales como:

- Balances y reportes a las entidades de vigilancia y control.
- Canales virtuales.
- Publicación de los informes de firmas calificadoras autorizadas.
- Informe de gestión que se presenta ante la Asamblea de Accionistas. En los mencionados informes se deberán mencionar los hallazgos materiales del Revisor Fiscal o de algún otro órgano de control interno, cuando dichos hallazgos pongan en riesgo el reembolso de la inversión y de los recursos captados del público.
- Presentación de resultados trimestrales, eventos o foros de renta fija cuando la EPS lo considere necesario.

Adicionalmente, la EPS da a conocer a sus accionistas e inversionistas sus estructuras y buenas prácticas de Gobierno Corporativo, a través de su página Web o de otro medio de suficiente divulgación, de acuerdo con lo dispuesto en la [Política General de Revelación de Información](#).

### 3.7.2. Estados Financieros, utilidades y reservas

El 31 de diciembre de cada año, la EPS deberá cortar sus cuentas y producir el inventario y los estados financieros de propósito general, junto con sus respectivas notas. Estos estados financieros se elaborarán conforme a las prescripciones legales y a las normas de contabilidad establecidas y deberán contar con el correspondiente dictamen del revisor fiscal.

Los estados financieros deberán ajustarse a las siguientes reglas:

- a. Anexos. Los estados financieros de propósito general de cada ejercicio deberán estar acompañados de los siguientes anexos y de cualquier otro que señalen las normas legales:
  - Detalle completo de la cuenta de pérdidas y ganancias del correspondiente ejercicio social, con especificación de las apropiaciones hechas por concepto de depreciación de activos fijos y amortización de intangibles.
  - Un proyecto de distribución de utilidades repartibles con la deducción de la suma calculada para el pago del impuesto sobre la renta y sus complementarios por el correspondiente ejercicio gravable.
  - El informe de la Junta Directiva sobre la situación económica y financiera de la EPS, que contendrá además de los datos contables y estadísticos pertinentes, los que a continuación se enumeran:
    - Detalle de los egresos por concepto de salarios, honorarios, viáticos, gastos de representación, bonificaciones, prestaciones en dinero y en especie, erogaciones por concepto de transporte y cualquiera otra clase

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 34 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

de remuneraciones que hubiere percibido cada uno de los directivos de la EPS.

- Las erogaciones por los mismos conceptos indicados en el literal anterior que se hubieren hecho en favor de asesores o gestores, vinculados o no a la EPS mediante contrato de trabajo, cuando la principal función que realicen consista en tramitar asuntos ante entidades públicas o privadas o aconsejar o preparar estudios para adelantar tales tramitaciones.
  - Las transferencias de dinero y demás bienes a título gratuito o a cualquier otro que pueda asimilarse a éste, efectuados en favor de personas naturales o jurídicas.
  - Los gastos de propaganda y de relaciones públicas, discriminados unos y otros.
  - Los dineros u otros bienes que la EPS posea en el exterior y las obligaciones en moneda extranjera
  - Las inversiones discriminadas de la EPS en otras sociedades nacionales o extranjeras.
  - Informe escrito del Presidente Ejecutivo sobre la forma como hubiere llevado a cabo su gestión y las medidas cuya adopción recomienda a la Asamblea.
  - El informe escrito del Revisor Fiscal.
- b. Reserva estatutaria. Luego de efectuada la reserva legal si a ella hubiere lugar, al final de cada ejercicio, se deberá llevar a reserva estatutaria el valor correspondiente a las utilidades del ejercicio. Lo anterior con el fin de cumplir con el margen de solvencia requerido de conformidad con las condiciones de habilitación financiera que exige la Superintendencia Nacional de Salud. La reserva deberá efectuarse anualmente, hasta el año 2025; siempre y cuando se mantenga el mencionado margen de solvencia.

### 3.8. DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS

#### 3.8.1. Información a los accionistas

Los accionistas pueden solicitar por escrito, con anterioridad a la reunión de la Asamblea, en los términos previstos en la ley, o verbalmente durante su celebración, los informes o aclaraciones que estimen convenientes acerca de los puntos comprendidos dentro del orden del día, la documentación recibida o sobre la información pública facilitada por la Compañía.

La información solicitada podrá denegarse si, de acuerdo con los procedimientos internos, puede calificarse como: i) irrazonable; ii) irrelevante para conocer la marcha o los intereses de la sociedad; iii) confidencial, lo que incluirá la información privilegiada en el ámbito del mercado de valores, los secretos industriales, las operaciones en curso cuyo buen fin para la compañía dependa sustancialmente del secreto de su negociación; y iv) otras cuya divulgación pongan en inminente y grave peligro la competitividad de la misma.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 35 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

Cuando la respuesta facilitada a un accionista pueda ponerlo en ventaja, la información se pondrá a disposición de los demás accionistas a través de una publicación en la página web de la Compañía.

En los casos de nombramiento o reelección de Directores, se pondrá igualmente a disposición de los accionistas la evaluación de la idoneidad de los candidatos, de tal forma que los accionistas dispongan de información suficiente, con la antelación que permita su adecuada evaluación.

### 3.8.2. Derecho de inspección

Los estados financieros y sus anexos, junto con los libros y demás comprobantes exigidos por la ley deberán ponerse a disposición de los accionistas en las oficinas de la administración durante los 15 días hábiles que preceden a la reunión de la Asamblea en que hayan de considerarse las cuentas del ejercicio. El libro de accionistas estará actualizado.

### 3.8.3. Tratamiento equitativo

Los accionistas e inversionistas tienen derecho a recibir de los administradores y demás directivos de la EPS un tratamiento equitativo, respetando los derechos de información, inspección y convocatoria establecidos en la ley, en los estatutos y en el Código.

### 3.8.4. Hallazgos materiales

La Compañía informará a sus accionistas y al mercado en general sobre los hallazgos materiales que resulten de las actividades de control interno y los efectuados por el revisor fiscal y las auditorías externas contratadas por la Compañía. Los informes que contengan dichos hallazgos serán divulgados en la medida en que se produzcan, por los medios establecidos por la ley. Con el objeto que los hallazgos materiales que efectúe el Revisor Fiscal sean conocidos, éste debe: i) dar oportuna cuenta por escrito a la Junta Directiva, a la Asamblea General o al Presidente de la EPS, según el caso, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la Compañía y en el desarrollo de sus negocios; ii) colaborar con la entidad gubernamental que ejerce la inspección y vigilancia de la compañía y rendir los informes a que haya lugar o le sean solicitados, y iii) Convocar a la Asamblea a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.

## 3.9. CUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS DE BUEN GOBIERNO

La Junta Directiva debe velar porque se cumplan las normas sobre gobierno establecidas en este Código, así como los reglamentos anexos y se apoyará en el Comité de Gobierno y en los demás estamentos establecidos para el debido manejo del Gobierno de la Compañía.

La EPS anunciará como información relevante la adopción del presente Código de Buen Gobierno y de cualquier enmienda, cambio o complementación que haga al mismo. En el evento que los accionistas o inversionistas consideren que se ha presentado un supuesto incumplimiento del Código de Gobierno Corporativo podrán radicar ante la Administración del EPS un escrito, del cual se correrá traslado al Comité de Conducta, cuando las circunstancias lo ameriten, a efectos de que

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 36 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

se evalúe la conducta respectiva y se propongan, de ser el caso, las sanciones de amonestación, suspensión o terminación del contrato de trabajo o desvinculación de la Junta Directiva.

### 3.10. DIVULGACIÓN, MEDICIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL BUEN GOBIERNO

#### 3.10.1. Despliegue y divulgación del Código de Conducta y Buen Gobierno

De manera anual, y de acuerdo con las necesidades de la Sociedad, se elaborará un plan de divulgación y despliegue del Código de Conducta y Buen Gobierno por parte del Oficial de Cumplimiento de la EPS.

Este plan será presentado ante el Comité de Conducta dentro del primer trimestre de cada año para su aprobación, y será implementado a lo largo del año por el Oficial de Cumplimiento y demás áreas de la organización según se disponga en el plan.

A final de cada año, el Comité de Conducta hará seguimiento al cumplimiento de las actividades propuestas en el plan y al nivel de adherencia al código. De ello, rendirá cuentas a la Junta Directiva a través de los indicadores que se incluyen en la ficha técnica de indicadores asociados al Código de Conducta y Buen Gobierno según se define abajo.

#### 3.10.2. Seguimiento y medición de la aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno

El seguimiento y la medición de la aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno se hará mediante la ficha técnica de indicadores asociados al Código de Conducta y Buen Gobierno construida por parte del Comité de Conducta de la Sociedad.

Esta ficha técnica incluye indicadores, responsables, flujo de información, descripción del proceso de validación, descripción de meta y periodicidad de mediciones.

El Comité de Conducta es el responsable del diligenciamiento de la ficha técnica de indicadores el cual se deberá hacer como mínimo de manera semestral. Esta ficha técnica será presentada ante el Comité de Gobierno Organizacional para su seguimiento de manera anual, y puesta a disposición de la Junta Directiva mínimo una vez al año para su evaluación.

#### 3.10.3. Seguimiento y evaluación a los directivos

Coosalud permitirá a los usuarios del sistema, entes de control y los órganos de gobierno competentes acceder a la información referente a:

- La estructura de la entidad

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 37 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

- Los miembros de los principales órganos de gobierno organizacional
- La red de servicios contratada y los acuerdos de voluntades de la misma
- Los resultados en salud de la entidad
- Las actividades de gestión de riesgo en salud adelantadas y sus principales indicadores financieros

La compañía se compromete a mantener actualizada la información relativa al nombramiento o retiro de los representantes legales, juntas directivas, revisores fiscales, miembros de cada órgano de control o comité.

La evaluación de desempeño de los miembros de la Junta Directiva se llevará a cabo anualmente mediante proceso de autoevaluación articulado a través del Comité de Gobierno Organizacional. De la misma forma, los miembros de la Alta Gerencia serán evaluados anualmente según sea definido por la organización.

## 4. MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

Coosalud cuenta con mecanismos de solución de conflictos que buscan resolver de manera ágil y justa cualquier controversia derivada de las relaciones entre la Sociedad y sus grupos de interés, con los empleados, entre estos y los miembros de la Alta Gerencia, entre accionistas y la Sociedad, y en general para la solución de controversias derivadas del gobierno corporativo.

La Compañía buscará solucionar cualquier controversia en primera instancia, de común acuerdo, por la vía del arreglo directo. En segunda instancia podrá acudir a la amigable composición o a la conciliación. Una vez agotadas estas instancias, se podrá acudir a la justicia ordinaria o a un tribunal de arbitramento.

Concretamente, las diferencias entre la Sociedad y los accionistas, o las que se suscitasen entre éstos y los administradores, o entre accionistas, por razón o a causa del contrato social, su ejecución, interpretación o la disolución y liquidación de la Sociedad, que no puedan ser resueltas de común acuerdo durante la vida de la Sociedad o en el período de su liquidación, se someterán a la decisión de un tribunal de arbitramento que se conformará y funcionará con tres (3) árbitros designados por la Superintendencia de Sociedades. El Tribunal funcionará de acuerdo con el reglamento de esta entidad. Los árbitros deberán ser ciudadanos colombianos en ejercicio de sus derechos civiles, abogados titulados con tarjeta profesional vigente, y el su fallo se emitirá en derecho.

Las formas alternativas de solución de conflictos se realizarán en el Centro de Conciliación y Arbitraje de la Cámara de Comercio de Cartagena.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 38 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	

<b>Código:</b>	GE-M-06	<b>Actualización:</b>	04	<b>Resp. Operativo:</b>	Vicepresidente de gestión y transformación del conocimiento
<b>Fch. Actualización:</b>	2023.sep.19		<b>Nivel de Operación:</b>	Nacional-Sucursal	

## 5. REVISIÓN Y MODIFICACIONES AL CÓDIGO

El presente Código, así como los reglamentos que forman parte integrante del mismo se revisarán y actualizarán de acuerdo con la dinámica y evolución de la normativa sobre el tema y de conformidad con los resultados que se hayan producido en su desarrollo, así como con las recomendaciones que se hagan sobre las mejores prácticas de gobierno corporativo adaptadas a su realidad social. Las modificaciones al Código de Buen Gobierno podrán hacerse directamente por la Junta Directiva de la EPS o por la Asamblea General de Accionistas.

<b>Elabora:</b>	<b>Revisa:</b>	<b>Aprueba:</b>	Pág. 39 de 39
Asesor de asuntos legales corporativos	Presidente ejecutivo	Junta directiva	