

CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

INTRODUCCIÓN

En cumplimiento a lo establecido en el Literal h, Artículo 40, de la Ley 1122 de 2007, adoptamos el presente código de Buen Gobierno y de Conducta Empresarial, el cual plasma nuestra filosofía de actuación y normas que rigen las relaciones entre la Administración de EPS Famisanar Ltda y su Junta de Socios, los Afiliados, los Aportantes, los Proveedores y demás personas naturales o jurídicas que puedan estar interesadas hacia la EPS Famisanar Ltda.

GENERALIDADES

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El objetivo del presente Código es compilar las políticas, normas, sistemas y principios éticos que orientan las actuaciones de EPS Famisanar y de todas las personas vinculadas con ella, con el fin de preservar la integridad ética institucional, asegurar la adecuada administración de sus asuntos, el respeto por los empleadores afiliados, por los trabajadores beneficiarios, por la comunidad, de los servicios asegurando una adecuada prestación de los servicios de la institución y el conocimiento público de su gestión.

El presente Código aplica a todas las actuaciones de la Junta de Socios, el Gerente General, los Gerentes, Directores, Coordinadores y Jefes de Área, Empleados, Contratistas, Proveedores, Cotizantes, Beneficiarios y Empleadores afiliados de EPS Famisanar, con el fin de que la acción de la organización se ajuste a los principios éticos y prácticas de buen manejo corporativo, además, complementa lo establecido en las disposiciones legales y en los estatutos sociales de la entidad.

FAMISANAR

Naturaleza Jurídica

Es una sociedad comercial de responsabilidad limitada, de naturaleza privada, autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud para funcionar como ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD.

Objeto Social

El objeto principal de la sociedad es la ejecución de todos los actos y contratos propios de las Entidades Promotoras de Salud previstos en la Ley y en desarrollo del mismo podrá ejecutar y celebrar todo acto directamente relacionado con el objeto principal o conducente al mismo.

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

El Direccionamiento Estratégico de la EPS se fundamenta en los siguientes elementos:

MISIÓN

Somos la Entidad Promotora de Salud de CAFAM y COLSUBSIDIO, creada para garantizar a nuestros afiliados y sus familias la prestación de servicios de salud en forma integral, con énfasis preventivo, oportuno, con calidad y eficiencia.

VISIÓN

En EPS Famisanar trabajamos para ser líderes en la solución y satisfacción integral de las necesidades y expectativas en salud de nuestros clientes, enmarcados dentro de un modelo de aseguramiento preventivo que garantice rentabilidad corporativa.

PRINCIPIOS Y VALORES

Nuestras creencias y preferencias por los buenos hábitos generadores de comportamientos éticos, que están antes de las reglas y son los motores que impulsan nuestras acciones, que constituyen nuestra actitud diaria, fortalecen de manera permanente nuestra cultura de servicio y definen además el patrimonio moral de la empresa y nuestra forma de relacionarnos, son:

- Compromiso: Trabajamos por un País con Salud.
- Solidaridad: Es encontrarse todos bajo un mismo techo.
- Honestidad: Lo que soy cuando nadie me ve.
- Servicio: Hacer sin desfallecer.
- Prudencia: Sabiamente obedecer las señales debidas.
- Disciplina: Pequeños actos, continuos actos
- Verdad: Equilibrio entre el Ser y el Deber.
- Responsabilidad: Hacer del deber una diversión, ¡Hacerlo!
- Respeto: Eres tan importante como yo.
- Humildad: Entender mis limitaciones reconociendo la grandeza.
- Comprensión: Escúchame... Sólo entiéndelo, ponte en mis zapatos.
- Gratitud: Colombia en tu cabeza, Famisanar en tu corazón.

PROPUESTA DE VALOR

EPS Famisanar busca contar permanentemente con una oferta integral de productos y servicios orientada a satisfacer las necesidades específicas relacionadas con el bienestar, calidad de vida y salud de los afiliados.

ÁREAS DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Para el adecuado logro de los objetivos estratégicos se trabaja en las siguientes áreas de Dirección Estratégico:

- * Incremento en la Participación de Mercado.
- * Aseguramiento del Riesgo en Salud.
- * Gestión del Riesgo Financiero.
- * Administración Integral y Efectiva de la Información.
- * Desarrollo del Talento Humano.
- * Gestión de la organización por procesos.
- * Gerencia de la Información con efectividad y eficiencia.

La totalidad de los miembros del equipo directivo de la EPS se encuentran comprometidos para orientar sus acciones y la de sus colaboradores hacia el logro de los objetivos estratégicos para cumplir con la misión y lograr la visión establecida por la organización.

POLÍTICA DE CALIDAD



COMPETENCIAS CORPORATIVAS

Para el logro de los objetivos de la organización se ha definido que todo colaborador desarrolle actitudes y habilidades relacionadas con CALIDAD DEL SERVICIO, TRABAJO EN EQUIPO, COMPROMISO ORGANIZACIONAL, MOTIVACION A LA EXCELENCIA y CONOCIMIENTO INTEGRAL.

EPS Famisanar busca de manera permanente, el realizar la gestión del talento humano mediante resultados y el desarrollo de competencias específicas.

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

EPS Famisanar y sus directivos, en su calidad de delegados del Estado para la administración de los recursos del Régimen Contributivo para la prestación de un servicio público en el marco de la Constitución Nacional y las Leyes y Decretos correspondientes, tiene como finalidad el registro de los afiliados al SGSSS, el recaudo y giro de las cotizaciones, y, el organizar y garantizar a los afiliados la prestación de los Planes Obligatorios y Complementarios de Salud.

ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

ESTRUCTURA SOCIETARIA

La sociedad está dirigida y administrada por la Junta General de Socios, y por el Gerente General de la sociedad. La sociedad tendrá los siguientes órganos; a) Junta General de Socios, b) Gerencia

El Gerente General es el representante legal de la sociedad y tiene a su cargo la dirección y administración de los negocios sujetándose a lo dispuesto en los Estatutos, reglamentos, disposiciones y resoluciones de la Junta General de Socios.

Es elegido por la Junta General de Socios por un período de un (1) año, pudiendo ser reelegido indefinidamente y tendrá tres (3) suplentes, primero, segundo y tercero, quienes en su orden reemplazarán al Gerente General en sus faltas accidentales o temporales, y serán elegidos igualmente por la Junta General de Socios para igual periodo.

ORGANOS DE CONTROL

REVISORIA FISCAL

La sociedad tendrá un REVISOR FISCAL y su suplente quienes serán designados por la Junta de Socios por el período de acuerdo a los estatutos y la remuneración que ella indique.

Los Directivos y funcionarios de Famisanar brindan amplia colaboración y entregan la información pertinente que requiera la Revisoría Fiscal para la adecuada ejecución de sus actividades, respetando los canales de comunicación, con el fin de garantizar información confiable y oportuna.

ENTIDADES DE GOBIERNO NACIONAL Y ENTIDADES TERRITORIALES

Los colaboradores de EPS Famisanar gestionarán de manera adecuada y cuidadosa los recursos, especialmente aquellos que tengan destinación específica, rindiendo las cuentas e informes que se requieran por parte de las autoridades de vigilancia y control y colaborando con el estado en general, para el adecuado desarrollo del SGSSS.

ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL INTERNO

Para la administración de la EPS y con responsabilidad especial en la observación y aplicación del presente código de Buen Gobierno, se consideran el Gerente General, los Gerentes, las áreas Staff, Jefes, Directores y Coordinadores de área.

ADMINISTRACIÓN

Los directivos de EPS Famisanar ejercerán sus funciones administrativas dentro de los más altos cánones de tipo ético, gestionando de forma adecuada la aplicación permanente del presente código en todas las instancias y con los funcionarios a su cargo.

COMITES

Una forma de lograr los objetivos de la organización y los objetivos de las diversas áreas es mediante el trabajo en equipo, para lo cual se consideran diversos comités entre otros: Comité de Gerencia, Comité Técnico, Comité Paritario de Salud Ocupacional, Comités de Mejoramiento, Comité de Documentación y diversos Comités para Proyectos específicos de acuerdo con las necesidades de servicio de la EPS Famisanar.

El funcionario líder de cada comité velará por el logro de los objetivos que motivan la conformación del mismo, buscando en todo momento el alcance de los objetivos de la

organización y la aplicación de los contenidos del marco estratégico y de los preceptos contenidos en el presente código.

CONTROL INTERNO

El sistema de Control Interno es responsabilidad del equipo directivo y busca asegurar el alcance de los Objetivos de la entidad, en la efectividad y eficiencia de las operaciones, en el cumplimiento de las normas y procedimientos acordados en cada una de las áreas de la EPS, mediante un sistema de control interno operacional, contable y financiero.

Para ello, vela por la transparencia de los reportes financieros de la EPS, asegura el cumplimiento de los procesos establecidos, realiza auditoría a los diferentes servicios de la EPS, establece y estimula el cumplimiento de los controles dentro de los procesos de la EPS, vela por el cumplimiento de las cláusulas establecidas en los contratos de la EPS y asegura que se preste el soporte sistematizado de acuerdo a los procesos y a los controles previamente definidos.

GESTIÓN ORGANIZACIONAL

La gestión estratégica de la organización se fundamenta en la adecuada administración de los procesos, los recursos humanos y el soporte para el procesamiento y análisis de la información.

LOS PROCESOS

Dentro de la política establecida en la EPS, nos basamos en la asignación de un directivo de la responsabilidad de cada uno de los procesos de la empresa. En su forma más radical, se sustituye la organización departamental. En otras formas, quizás transaccionales, se mantiene la estructura departamental, pero el responsable de un proceso tiene la responsabilidad del mismo, y al menos en lo que a ese proceso se refiere, puede tener autoridad sobre los responsables funcionales (matricial).

DEL PERSONAL

EPS Famisanar tiene como objetivo atraer y retener personas con excelente actitud de servicio, comprometida con nuestros valores y con responsabilidad hacia el cargo, enmarcados por nuestra Política de Calidad, la selección y desarrollo de Personal en EPS Famisanar se basa en procesos y procedimientos de Desarrollo e Implementación de Competencias (Organizacionales y Específicas), para ello, parte de identificar las principales características y competencias del cargo a seleccionar, en donde se evidencian los talentos distintivos capaces de agregar valor a la empresa y ayudar a asegurar el logro de los objetivos corporativos.

Para EPS Famisanar es importante el desarrollo profesional de sus funcionarios, por lo cual realiza convocatorias donde se divulgan los requisitos y el proceso de selección.

Todo funcionario que ingresa a la EPS participa en un proceso de inducción cuyo objetivo es fomentar el conocimiento de nuestro negocio, del cargo y de los procesos de EPS Famisanar en general, para fortalecer en los nuevos funcionarios nuestra cultura organizacional dirigida a la calidad, procesos y servicio al cliente.

DE LA INFORMACIÓN

La capacidad de cómputo, su ambiente de comunicaciones, los datos y los recursos informáticos de la organización sólo pueden ser usados para fines propios del negocio de la empresa.

Toda la información que se procesa en la EPS es de carácter confidencial, por lo tanto ninguna persona podrá copiar archivos en ningún medio de almacenamiento para ser transmitidos o divulgados a otras compañías o a personal diferente al que lo necesite por motivos de trabajo.

Los usuarios deben utilizar exclusivamente los recursos tecnológicos asignados y no deberán intentar utilizar otros diferentes a los oficialmente asignados para cumplir sus funciones.

MECANISMOS PARA VERIFICAR RESULTADOS

A partir de la definición de las metas, habilidades, competencias y aptitudes de los empleados definidos por cada Jefe inmediato y acordes con los planteamientos del direccionamiento estratégico, se establecen mecanismos de seguimiento para observar los resultados de las acciones. De acuerdo con los mismos se ajustan en forma periódica las metas de trabajo, se realizan planes de desarrollo individual y se gestiona en forma permanente el conocimiento organizacional.

El presupuesto es un mecanismo de seguimiento consolidado en donde se aprecian los logros colectivos resultado del esfuerzo de cada una de las áreas de la organización y del trabajo conjunto del equipo Directivo de Famisanar.

EPS Famisanar trabajará a favor de contar en forma permanente con indicadores de gestión que muestren la adecuada aplicación de las políticas contenidas en el código de buen gobierno y establecerá los procesos y responsables del seguimiento sobre sistema de gestión ética a nivel de la organización. El sistema de gestión para garantizar la aplicación del presente código mediante indicadores deberá cubrir a la totalidad de los niveles de la organización y será responsabilidad del nivel Directivo su ejecución.

RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS INTERNAS

Los Directivos, Administradores y Empleados de EPS Famisanar deberán actuar con respeto hacia los compañeros de trabajo y hacia las personas con quienes deban relacionarse. Cualquier situación que presente controversia deberá ser dirimida en primera instancia mediante el diálogo directo de las partes interesadas y en caso de no obtener resolución de la misma, se apelará al Jefe inmediato, bien sea Director o Gerente, para que medie en el proceso. De no obtenerse resolución se traslada la decisión al Comité de Presidencia para su definición. La última instancia para resolución de Controversias involucra al Gerente General y al Gerente(s) del (las) área(s) involucrada(s).

En cualquier instancia de resolución de controversias deben considerarse los principios de Direccionamiento Estratégico como marco para la acción, además de los criterios que considera el presente código.

CÓDIGO DE CONDUCTA

El propósito de este código es suministrar guías prácticas para la gestión ética de la EPS y para generar pautas de conducta que reflejen las responsabilidades que deben cumplirse en su interior o en sus relaciones con partes interesadas, para fomentar el desarrollo de relaciones de mutua confianza. No pretende dictar reglas detalladas sobre todos los temas, pero de existir dudas o vacíos en su aplicación o interpretación, ellos serán resueltos por el Gerente General.

DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACIÓN

Las decisiones y acciones de Gerente General, los Gerentes, las áreas Staff, Jefes, Directores y Coordinadores de área y demás funcionarios de EPS Famisanar deben estar encaminadas a la satisfacción de nuestros afiliados y deben ser ajenas a consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, afiliados, competidores o reguladores no deben afectar la independencia de éstos y su mejor juicio en defensa de los intereses de la entidad.

Para los Directivos y empleados de EPS Famisanar el comportamiento ético es parte integral del ejercicio de la actividad.

Las normas y principios que deben servir de guía a nuestra conducta son:

- * Promover y difundir entre los clientes internos el conocimiento de las Leyes, reglamentos y disposiciones que sean aplicables a la labor diaria, así como las normas del presente código de Ética.
- * Proteger los intereses de los afiliados.
- * Abstenerse de facilitar, ceder, dar en préstamo o entregar a título gratuito o a precios subsidiados, bienes o servicios de la entidad a cualquier persona natural o jurídica.
- * No intervenir en asuntos en los cuales el interés personal se encuentre en conflicto con el interés de la EPS.
- * No deben existir relaciones comerciales entre la EPS y sus miembros de Gobierno, empleados y entes de fiscalización y control.
- * Guardar confidencialidad con respecto a las negociaciones que celebre la entidad o sobre oportunidades de negocio que esta pretenda implementar.
- * Abstenerse de brindar asesoría a la competencia sin la autorización correspondiente.
- * No se recibirán regalos o propinas de las personas naturales o jurídicas con las cuales se tenga relaciones comerciales o de afiliación.
- * No realizar proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con la EPS.
- * Se debe velar por los bienes de la entidad, de los clientes y de la comunidad como si fueran propios, respetar a las autoridades y llevar una vida ejemplar como miembros de familiar y como ciudadanos.

CONDUCTA EMPRESARIAL

En las relaciones con otras Entidades promotoras de salud (EPS) nos comprometemos a cumplir con las siguientes normas:

- * No realizar actividades o adoptar conductas calificadas por la Superintendencia Nacional de Salud como prácticas inseguras o no autorizadas.

- * Propender porque las relaciones entre todas las EPS se desenvuelvan en un ambiente armónico y de cooperación, evitando el abuso de la posición dominante y las prácticas comerciales restrictivas y en general, cumplir con las disposiciones legales y reglamentarias en cuando a la competencia desleal.
- * No condicionar de manera alguna la elección o permanencia de un afiliado en los procesos de selección de contratistas.
- * No realizar negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento de que observan un comportamiento ético, social y empresarial contrario a las leyes, la ética y las buenas costumbres.
- * Todos los funcionarios mantendrán condiciones claras en sus operaciones, de tal forma que sea posible que los clientes conozcan en su integridad los productos y servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda actividad comercial.
- * Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deberán ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la Ley y los contratos respectivos.
- * Las relaciones de la entidad con el Gobierno y con entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco de la Ley y bajo estrictas normas de ética.

RELACIÓN CON PARTES INTERESADAS

EPS Famisanar reconoce como partes interesadas por el bienestar de la organización a los Socios, Afiliados, los Proveedores, los Gremios y demás entidades.

EPS Famisanar cuenta con una filosofía de trabajo para el manejo y la coordinación de acciones con las diferentes partes interesadas, con el propósito de otorgar garantías acerca de la operación de la entidad, así como para la adecuada protección y garantía de los derechos de las partes.

Para una adecuada actuación considera los siguientes principios para la gestión de cada uno de ellos:

SOCIOS

Son derechos de los socios todos aquellos reconocidos por la Ley y los estatutos de la sociedad.

EPS Famisanar tiene muy en alto la consideración hacia sus socios en reciprocidad por la confianza depositada en la administración, por ello defiende sus derechos propendiendo por el mantenimiento del equilibrio económico en su relación brindando un trato equitativo e igualitario para cada uno de ellos.

Para ello les suministra toda la información que requiera una adecuada toma de decisiones, de manera precisa y regular, acerca de todas las cuestiones monetarias referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera y el gobierno corporativo.

También el código de buen gobierno garantiza que se planeen y ejecuten las asambleas de forma que todos puedan participar y se cumple con los requisitos exigidos tanto por los Estatutos de la sociedad como por las entidades de control.

El código de buen gobierno protege los derechos de los socios. Ellos pueden realizar observaciones respetuosas a la administración de la EPS, solicitar modificaciones dentro del

marco legal y que sean pertinentes, así como la reparación efectiva, cuando sea del caso, por inconformidades sobre sus derechos.

No obstante que EPS Famisanar goza de plena autonomía Administrativa, Técnica y Financiera en relación con los Socios, podrá establecer relaciones estratégicas que permitan explotar las fortalezas no sólo de EPS Famisanar sino también la de cada uno de los socios de manera individual o colectiva, respetando la autonomía de cada uno de ellos y buscando siempre la mejor conveniencia para cada una de las partes.

AFILIADOS

Los afiliados a la EPS son la razón de ser de nuestra empresa y para la gestión de la relación con la EPS se considera que tienen los siguientes deberes y derechos:

DEBERES DE LOS AFILIADOS

- * Asegurar la afiliación de su grupo familiar y de los recién nacidos en la misma EPS
- * Presentar los documentos de acreditación y de afiliación completos.
- * Registrar información veraz, clara y completa en el formulario de afiliación.
- * Informar a la EPS oportunamente las novedades en su afiliación, relacionadas con cambios de residencia, empleador y grupo familiar.
- * No incluir como beneficiarios a personas que deben aportar como cotizantes.
- * Consultar periódicamente el estado de afiliación de su grupo familiar para solicitar aclaraciones si aplican.
- * Portar el carné y el documento de identidad los cuales deben ser de uso personal e intransferible, para evitar suplantaciones.
- * No utilizar simultáneamente los servicios de EPS Famisanar con los de otras EPS ó con otros regímenes de salud diferentes.
- * Vigilar el pago oportuno de los aportes en salud por parte de su empleador, si es dependiente.
- * Realizar oportunamente los aportes en salud, si es independiente.
- * Realizar los pagos de UPC adicional de forma oportuna, cuando afilie beneficiarios adicionales.
- * Permanecer por lo menos dos años en la misma EPS, después de terminado un tratamiento de alto costo.
- * Informarse y cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la EPS.
- * Utilizar los servicios de salud a través de la red de prestadores de EPS Famisanar.
- * Procurar el cuidado integral de su salud y la de su grupo familiar con el objetivo de prevenir enfermedades.
- * Tratar con amabilidad, dignidad y respeto a todos los funcionarios de la EPS y de las IPS.
- * Realizar los copagos y cuotas moderadoras.
- * Respetar los derechos de los demás afiliados a la EPS Famisanar.
- * Informar a EPS Famisanar las inconformidades y sugerencias, derivadas de su atención administrativa o asistencial.

DERECHOS DEL AFILIADO

- * Afiliar a su grupo familiar básico y a beneficiarios adicionales, condicionado al pago de UPC adicional.
- * Escoger libremente EPS y a solicitar el cambio cuando cumpla 24 meses en la misma.

- * Escoger libremente la IPS primaria y a solicitar el cambio como máximo una vez al año.
- * Recibir información sobre las normas, reglamentos, políticas y sobre su estado de afiliación.
- * Recibir el carné de afiliación.
- * Afiliarse al plan de atención complementario de Famisanar.
- * Recibir notificación de las novedades o inconsistencias frente al proceso de recaudo de aportes y al registro de su afiliación.
- * Acumular semanas de cotización de acuerdo con los aportes y respetar la antigüedad en EPS anteriores.
- * Que se le garantice la prestación de todos los servicios contemplados dentro del POS en el territorio nacional, incluyendo el suministro de medicamentos en denominación genérica.
- * Recibir un trato digno y amable, respetando sus creencias y costumbres.
- * Ser escuchado y obtener respuesta, cuando quiera exponer sus inquietudes, sugerencias o quejas.
- * Recibir las prestaciones económicas derivadas de incapacidades y licencias (cotizantes).
- * Contar con absoluta confidencialidad de los datos registrados en su afiliación, en los procesos de autorización y en su historia clínica.
- * Participar activamente en los Programas de promoción y prevención.
- * Recibir atención de urgencias en todo el territorio Nacional.
- * Participar en alianzas o asociaciones de usuarios.
- * Recibir explicación clara frente a la negación de un servicio asistencial, a través del formato respectivo.

OFICINA DE ATENCIÓN AL AFILIADO

Para la adecuada atención de los afiliados y aportantes la EPS dispone de esquemas de atención personalizada ubicados en los municipios en donde opera. De igual forma, cuenta con un servicio de atención telefónica 24 horas para atender y orientar las inquietudes de los usuarios.

También se tiene la posibilidad de recibir correos electrónicos en la dirección servicioalcliente@famisanar.com.co, o mediante el ingreso al portal de Internet www.famisanar.com.co. Famisanar cuenta con un portal en Internet www.famisanar.com.co en donde los afiliados y la comunidad en general pueden conocer en forma detallada diversos aspectos de la organización, sus productos y servicios, red de IPS y puntos de atención al usuario.

La organización cuenta con el área de Atención al usuario, la cual se encarga de garantizar la adecuada respuesta a las inquietudes que sean planteadas.

PROVEEDORES

Los principios bajo los cuales se deben ejecutar los procedimientos de contratación de proveedores en EPS Famisanar son:

El principio de eficacia, siguiendo los modernos conceptos de desarrollo empresarial, enseña que los procesos deben lograr su finalidad en el menor tiempo posible, para ello deben ser útiles y operantes.

En virtud del principio de eficiencia, las metas a cumplir en los procedimientos se deben obtener en el menor tiempo posible y con resultados óptimos, esto es cero errores.

Por el principio de economía se entiende que los procedimientos de compra o servicio, se deben adelantar en el menor tiempo posible y con la menor cantidad de gastos por parte de cada una de las dependencias de Famisanar que en ellos intervengan y demás empresas o personas naturales que participen.

Por el principio de transparencia, la escogencia de los proveedores se deberá realizar de manera clara y diáfana, prevaleciendo los intereses de Famisanar, y cumpliendo con el procedimiento y políticas establecidas para cada tipo de compra y/o contratación.

En virtud del principio de responsabilidad, las directivas de Famisanar, así como todas aquellas personas que a título de empleados, asesores, interventores, proponentes, contratistas y proveedores, intervengan en los procedimientos de contratación, asumen el compromiso de buscar el cumplimiento de los fines de la contratación, proteger los derechos e intereses de Famisanar, de los contratistas y de los terceros que puedan verse afectados por la ejecución del contrato. Lo anterior, sin perjuicio de que el incumplimiento de estas obligaciones acarree para las personas anteriormente descritas responsabilidad penal o civil, cuando sea del caso.

Por el principio de la buena fe se entiende que las personas que intervienen en los procedimientos de contratación, deben ejecutar sus actividades cumpliendo con sus obligaciones y en general, emplear con los demás una conducta leal, ajustada a las exigencias del decoro social.

En virtud del principio de selección objetiva, se escoge el ofrecimiento, propuesta o cotización más favorable a Famisanar, de acuerdo a los fines que persigue esta organización, sin tener en cuenta factores tales como, motivaciones subjetivas, afecto o la obtención de algún provecho económico a título personal. El ofrecimiento más favorable será aquel que cumpla con los requisitos de escogencia tales como: cumplimiento, experiencia, organización, equipos, plazo de entrega, precio, garantías, forma de pago y demás factores contemplados para la elaboración de propuestas y/o que se encuentren descritos en los términos de referencia y normas que regulen el estudio de las propuestas.

Por equilibrio contractual se entiende que en el desarrollo de la actividad contractual que adelante Famisanar, se mantendrá la igualdad o equivalencia entre derechos y obligaciones surgidos al momento de proponer o contratar, según el caso. Si dicha igualdad se rompe por causas que no son imputables a quien resulte afectado, las partes adoptarán en el menor tiempo posible las medidas necesarias para su restablecimiento. Para tales efectos las partes suscribirán los acuerdos y pactos necesarios sobre cuantía, condiciones y forma de pago de gastos adicionales, reconocimiento de costos financieros e intereses si a ello hubiere lugar.

Para el mantenimiento de la Red de Instituciones Prestadoras de Servicios a favor de garantizar de manera permanente la calidad en los servicios de salud que reciben nuestros afiliados, se consideran los principios de:

- * Mejoramiento continuo de procesos tanto internos como de las IPS que atienden a nuestros afiliados.
- * Respeto por el prestador.
- * Equilibrio oferta/demanda y condiciones comerciales.
- * Minimizar Riesgos tanto Laborales como Legales y Financieros.

- * Relación Costo - Beneficio entendido como el Manejo vs. Complicaciones y Tarifa Vs Costo Medio.
- * EPS FAMISANAR asegura la atención integral del paciente, aún teniendo en cuenta los tratamientos con medicamentos no incluidos en el POS optimizando el funcionamiento del Comité Técnico Científico.
- * EPS FAMISANAR establece mecanismos de auditoría médica permanente en sus procesos prioritarios para velar por la óptima atención a los usuarios.
- * EPS FAMISANAR establece el Comité Médico de Expertos para evaluar permanentemente los adelantos en biotecnología y medicamentos y favorecer la atención de los usuarios.

GREMIOS

Conscientes del papel que tiene la EPS en su calidad de colaborador para la prestación del servicio público de salud, fomenta la activa participación de los miembros de la administración en gremios empresariales relacionados con el sector salud, así como en organizaciones de la seguridad social.

EPS Famisanar busca fortalecer un adecuado engranaje de intereses de diferentes actores en relación con la entidad dentro del marco normativo general y dentro de las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud, a favor de lograr una adecuada prestación de servicios de salud a los afiliados, fomentar la creación de empleo y lograr un crecimiento financiero de la EPS y un retorno a los socios sobre el patrimonio.

Los funcionarios de EPS Famisanar que participen en actividades Gremiales velarán por lograr un beneficio del sector sin afectar los intereses de la entidad y además, guardarán confidencialidad respecto a la información que llegaren a conocer de otras entidades, mostrando prudencia en la entrega de información que pueda ser considerada como Privilegiada.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

EPS Famisanar es una entidad sujeta a vigilancia por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, por lo que debe suministrar la información que ella requiera en los términos y condiciones que se establezcan para tal fin.

EPS Famisanar realiza publicación anual de sus estados financieros el cual es entregado previamente en la Junta General Ordinaria de Socios de acuerdo con los Estatutos de la Sociedad.

ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCION DE CONFLICTOS DE INTERES

Existe conflicto de interés cuando no es posible la satisfacción simultánea de los intereses de los Directivos y empleados de EPS Famisanar, bien por que el interés sea de aquellos o de un tercero. Los funcionarios se encuentran en esta situación cuando deben tomar una decisión o realizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y se encuentran ante la posibilidad de escoger entre el interés de la EPS, el cliente, usuario o proveedor de la situación presentada, y su interés propio o el de un tercero, de manera que de optar por cualquiera de estos dos últimos, obtendría un beneficio pecuniario y/ó extra - económico indebido, que de otra forma

no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético, conforme a los principios de actuación señalados en el código de buen gobierno.

Los funcionarios de EPS Famisanar se abstendrán de realizar cualquier operación que pueda dar lugar a conflictos de interés entre ellos, EPS Famisanar, los afiliados o cualquier proveedor. En este sentido se deberá anteponer la observancia de las normas legales y de los principios éticos que orientan la actividad de la EPS.

Los Directivos y funcionarios de EPS Famisanar deberán actuar con la lealtad y diligencia debidas, comunicando las situaciones donde existan conflictos de interés, observando siempre el deber de confidencialidad.

Cuando cualquiera de las personas mencionadas anteriormente se enfrente a un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, debe comunicar dicha situación a su superior inmediato, quien deberá comunicarlo al Gerente correspondiente. Además, se debe abstener de actuar cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés y de intervenir, directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto.

El Gerente de un área y/o el Gerente General deberán dar a conocer a la Junta de Socios en pleno la situación de conflicto de interés cuando a ello hubiere lugar.

RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE

EPS Famisanar contribuye a la conservación de los recursos naturales renovables y no renovables mediante la realización de campañas de reciclaje de materiales utilizados en las actividades que desarrolla la empresa como son papel, desecho de toners y cartuchos de impresión, entre otros. Para éste fin, divulga a toda la organización la necesidad de disponer en un lugar diferente el papel que ha sido utilizado y que es apto para un proceso de reciclaje realizando la separación en la fuente (reciclable, no reciclable). Al interior de la organización se hace la recolección de los toners y cartuchos vacíos de impresión que son comprados por fundaciones sin ánimo de lucro y que a su vez los clasifican y disponen para una posterior remanufacturación y comercialización.

Famisanar apoya las campañas de reciclaje ya que conoce sus beneficios ambientales, económicos y sociales. Con estas campañas se genera la disminución de la cantidad de residuos que generen un impacto ambiental negativo al no descomponerse fácilmente, ayuda a la conservación de arboles y por lo tanto a la conservación de recursos hídricos asociados

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EPS Famisanar apoya la labor de reciclaje de papel que se realiza a través de empresas dedicadas a esta labor, de asociaciones de recicladores y de igual manera apoya Fundaciones sin ánimo de lucro que trabajan con el reciclaje de Toners y Cartuchos de impresión. De esta manera reconoce que en Colombia miles de personas viven de este oficio y que igualmente esta actividad produce recursos y empleos para instituciones de beneficio social y organizaciones comunitarias.