



Código de Conducta y Buen Gobierno

Fecha actualización: 29/09/2022
Versión: 7

Introducción

1. Naturaleza jurídica y objeto social
 - 1.1 Naturaleza jurídica
 - 1.2 Objeto social

2. Direccionamiento estratégico

- 2.1 Misión
- 2.2 Visión
- 2.3 Valores
- 2.4 Pilares estratégicos
- 2.5 Mapa estratégico

Contenido

3. Gobierno corporativo
 - 3.1 Estructura
 - 3.2 Máximo órgano social
 - 3.2.1 Funciones asamblea general de accionistas
 - 3.2.2 Deberes de los accionistas
 - 3.2.3 Derechos de los accionistas
 - 3.2.4 Reuniones de la asamblea
 - 3.2.5 Funcionamiento de la asamblea
 - 3.3 Órganos de administración
 - 3.3.1 Junta directiva
 - 3.3.1.1 Deberes de los miembros de junta directiva
 - 3.3.1.2 Derechos de los miembros de junta directiva
 - 3.3.1.3 Funciones de la junta directiva

- 3.3.1.4 Delegación
- 3.3.1.5 Reuniones de la junta directiva
- 3.3.1.6 Comités de junta directiva
- 3.3.1.7 Comité de auditoría
- 3.3.1.8 Comité de contraloría y financiero
- 3.3.1.9 Comité de gobierno organizacional
- 3.3.1.10 Comité de riesgos
- 3.3.1.11 Comité de conducta
- 3.3.2 Gerente general
 - 3.3.2.1 Deberes gerencia general
 - 3.3.2.2 Derechos gerencia general
 - 3.3.2.3 Comité gerencia general
- 3.4 Mecanismos de control
 - 3.4.1 Sistema de control interno
 - 3.4.1.1 Control interno en la gestión de salud
 - 3.4.1.2 Control interno para la gestión de riesgos



Contenido



- 3.4.1.3 Control interno para la gestión de la tecnología
- 3.4.1.4 Control interno en la gestión financiera
- 3.4.2 Responsabilidades dentro del sistema de control interno
 - 3.4.2.1 Junta directiva
 - 3.4.2.2 Gerencia general
 - 3.4.2.3 Auditoría interna
 - 3.4.2.4 Revisor fiscal
- 3.4.3 Superintendencia Nacional de salud
- 3.4.4 Entidades territoriales
- 4. Principios de Conducta y Buen Gobierno
- 5. Políticas y mecanismos de autorregulación
 - 5.1 Política de Humanización
 - 5.2 Política de Gestión Humana
 - 5.3 Política de regalos y atenciones
 - 5.4 Política de calidad
 - 5.5 Políticas de administración de riesgo de lavado de activos de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva - (LA-FT/FPADM)
 - 5.6 Política de prevención de la corrupción, la opacidad y el fraude (SICOF)
 - 5.7 Política de gestión de riesgos

- 5.8 Política de continuidad del negocio
- 5.9 Política gestión de proveedores y compras administrativas
- 5.10 Políticas de contratación de servicios
 - 5.10.1 Principios del proceso de contratación de servicios de salud
- 5.11 Política de pagos
- 5.12 Política corporativa de seguridad de la información y ciberseguridad
- 6. Revelación de la información
 - 6.1 Manejo de la información
 - 6.2 Confidencialidad
- 7. Resolución de conflictos de interés
 - 7.1 Política general de conflictos de interés
 - 7.2 Definición de conflicto de interés
 - 7.3 Deberes de los colaboradores en relación con el cumplimiento de la política general de conflictos de interés
 - 7.4 Mecanismos de resolución de conflictos de interés
 - 7.5 Mecanismos de resolución de controversias internas
 - 7.6 Difusión, socialización del código de buen gobierno.

Introducción



Considerando los retos y requerimientos que en la actualidad impone el Sistema de Seguridad Social en Salud a las Entidades Promotoras de Salud, la Asamblea General, la Junta Directiva y la administración de la EPS FAMISANAR SAS, han decidido modificar y actualizar de forma integral su Código de Conducta y Buen Gobierno recopilando las normas, requisitos, mecanismos y procesos que desarrolla la empresa para la gestión integral, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés para garantizar la integridad ética institucional, la adecuada administración de sus asuntos, la transparencia en sus actuaciones y la confianza en sus relaciones con clientes tanto externos como internos.

Todas las actuaciones de los accionistas, administradores, colaboradores, prestadores y proveedores están enmarcadas dentro de las disposiciones de este código para asegurar que la actividad de la entidad se desarrolle dentro de los principios éticos, de transparencia y buen manejo societario.





1.

NATURALEZA JURÍDICA Y OBJETO SOCIAL

1.1. Naturaleza jurídica

La EPS FAMISANAR SAS, es una persona jurídica de derecho privado, de naturaleza comercial, transformada en 2017 como Sociedad por Acciones Simplificada, inscrita en el registro mercantil bajo el número 02254257, regida por la Constitución Política de Colombia, Ley 100 de 1993, la Ley 1258 de 2008, sus estatutos, y en las demás disposiciones legales aplicables y vigentes en concordancia con el objeto social de la sociedad. Sus accionistas son la Caja Colombiana de Subsidio Familiar COLSUBSIDIO y Caja de Compensación Familiar CAFAM.

La EPS se encuentra autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud para funcionar como Entidad Promotora de Salud, mediante Resolución 0509 del 25 de julio de 1995. En la actualidad es la Resolución 8678 del 18 de julio de 2018 la que determina la habilitación de la EPS para prestar los servicios de salud a sus afiliados.

1.2. Objeto social

De manera general el objeto de la sociedad es la ejecución de todos los actos y contratos propios de las Entidades Promotoras de Salud previstos en la Ley, en especial promover la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito geográfico de influencia en el Régimen Contributivo o Subsidiado por movilidad de los afiliados, garantizando siempre la libre escogencia del usuario. Esto implica administrar el riesgo en salud de sus afiliados y el riesgo financiero derivado del mismo, procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad o de eventos de enfermedad sin atención.



Dentro de su objeto propende por la adecuada utilización de los recursos del Sistema de Seguridad Social en Salud mediante el recaudo de las cotizaciones y el pago de los servicios de salud a los prestadores con los cuales celebre contrato y demás proveedores y colaboradores.

La EPS debe organizar y garantizar el acceso a la prestación de los servicios en salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las unidades de pago por capitación correspondientes que le asigna el SGSSS. Con este propósito gestionará y coordinará la oferta de servicios de salud a través de la contratación con instituciones prestadoras y con profesionales de la salud, con ello implementará sistemas de control de costos, informará y educará a los usuarios para el uso racional del sistema, establecerá procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las Instituciones Prestadoras de Salud y representará a los afiliados ante los prestadores y demás actores del Sistema. Adicionalmente, uno de sus objetivos es organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al plan de beneficios en salud, según lo prevea su propia naturaleza.

Sin perjuicio de lo anterior, el objeto de la EPS FAMISANAR SAS se desarrolla atendiendo las disposiciones legales y regulatorias previstas para tal efecto y a lo estipulado en los estatutos de la sociedad.



2.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.1 Misión

En FAMISANAR respaldamos el cuidado de tu salud y tu bienestar.

2.2 Visión

Seremos reconocidos como una organización sostenible, con un equipo comprometido, al servicio de nuestros afiliados basada en un liderazgo transformador.

2.3 Valores

Honestidad: Comportarse y expresarse con coherencia, sinceridad y justicia (decir la verdad). No sacar ventaja de posibles debilidades de otros individuos.

Respeto: Consideración y valoración especial que se le tiene a alguien o a algo, al que se le reconoce valor social o especial diferencia.

Compromiso: Poner al máximo nuestra capacidad para sacar adelante la tarea encomendada.

Solidaridad: Cuando dos o más personas se unen y colaboran mutuamente para conseguir un fin común.

2.4 Pilares estratégicos

Sencillez operacional: Hacer de nuestra labor algo fácil, práctico y simple para nuestros afiliados, accionistas, prestadores y colaboradores sin perder de vista la importancia e impacto en la operación.

Alto rendimiento: Equipos con una cultura orientada al resultado con calidad, con vocación de servicio, resolutivos destacados por su habilidad técnica y humana.

Tecnología e información: Herramientas que facilitan el uso, creación, administración e intercambio de información para satisfacer necesidades.

Servicio: Operación armónica y efectiva que permite cumplir con la promesa de valor en todos los momentos de verdad con el afiliado.

2.5 Mapa estratégico

La EPS Famisanar SAS ha definido su estrategia basados en dos ejes para el periodo 2020 y 2023:

- Centralidad en el afiliado
- Excelencia operativa

El mapa estratégico de Famisanar está basado en las cuatro perspectivas del cuadro de mando integral, se destacan cinco objetivos estratégicos que giran alrededor de los ejes definidos.

Perspectiva Afiliado

Reconocer y gestionar las necesidades de nuestros afiliados para ganar su lealtad.

Perspectiva Pasión por nuestra gente

Transformar la cultura organizacional

Actualizar la plataforma tecnológica bajo conceptos de innovación y eficiencia

Perspectiva Procesos

Implementar la gestión por procesos para aumentar la productividad en la EPS.

Perspectiva Financiera

Aumentar la rentabilidad de la EPS





3.

GOBIERNO CORPORATIVO

Asamblea General

Junta Directiva

Comité de Gobierno Organizacional

Comité de Auditoría

Comité de Conducta

Comité de Riesgo

Oficial de Cumplimiento

Comité Contraloría y Financiera

Gerencia General

Revisoría Fiscal

Secretario General y Jurídica

Gerencia Unidad Riesgo Empresarial

Dirección Auditoría y Control Interno

Gerentes Regionales

Gerencia Comercial

Gerencia Salud

Gerencia Operaciones

Gerencia Financiera

Gerencia Administrativa

Gerencia Tecnología

Gerencia Técnica PAC

3.1 Estructura

3.2 Máximo órgano social

El máximo órgano social de la EPS FAMISANAR SAS es la Asamblea General de Accionistas; La integran los accionistas de EPS FAMISANAR SAS inscritos en el libro de registro de acciones, por sí mismos o representados por sus apoderados o por sus representantes reunidos con arreglo a las disposiciones sobre convocatoria, quórum, mayorías y demás condiciones previstas en los estatutos y en la ley.

3.2.1 Funciones Asamblea General de Accionistas



La Asamblea General de Accionistas, tendrá, además de las funciones previstas en la Ley y en los estatutos de la organización, las siguientes funciones:

- Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos de la entidad y sus funciones indelegables mediante la realización de asambleas que pueden celebrarse de manera ordinaria o extraordinaria.
- Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores.
- Considerar los informes de la Junta Directiva y del Representante Legal sobre el estado de los negocios sociales y el informe del Revisor Fiscal.
- Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la selección de miembros de la Alta Gerencia y de la Junta Directiva de la entidad, definición de funciones y responsabilidades, organización, estrategias para la toma de decisiones, evaluación y rendición de cuentas.
- Aprobar las políticas para prevención y control de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- Estudiar y aprobar las políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación del Subsistema De Administración Del Riesgo De Corrupción, La Opacidad Y El Fraude – SICOF
- Las demás que les señalen los estatutos, las leyes, decretos, resoluciones o circulares que correspondan al máximo órgano social.

3.2.2 Deberes de los Accionistas



- Ejercer sus funciones administrativas observando los principios de transparencia, buena fe, lealtad y empleando la diligencia de un buen hombre de negocios, entendiendo esta como la que va más allá de la diligencia ordinaria.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas en las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como las estipulaciones estatutarias y legales.
- Abstenerse de divulgar a terceros información de la entidad de carácter reservado, sin justa causa y sin autorización previa.
- Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la EPS FAMISANAR SAS.
- Brindar un trato equitativo y respetar el ejercicio del derecho de inspección de cada uno de los accionistas.
- Cumplir y velar por la observancia de las políticas de gestión, control y responsabilidad que se establecen en el Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Regular el manejo y acceso a la información propia del core de negocio.
- Respetar desde su condición de accionista los intereses que se puedan derivar con las diferentes relaciones que pueda tener con la entidad.
- Seguir el protocolo de solicitud y manejo de la información definido por la entidad.

3.2.3 Derechos de los Accionistas



- Acceder a la totalidad de la información de naturaleza financiera, contable, legal y comercial relacionada con el funcionamiento de la EPS FAMISANAR SAS, así como a las cifras correspondientes a la remuneración de los administradores sociales.
- Solicitar y recibir oportunamente asesoría de expertos.
- Recibir información en iguales condiciones independientemente del número de acciones que posean, con el fin de ejercer y proteger sus derechos.

3.2.4 Reuniones de la Asamblea

Las reuniones ordinarias de la Asamblea se efectuarán dentro de los tres (3) primeros meses del año para examinar la situación de la sociedad, designar los administradores y el Revisor Fiscal, determinar las directrices de la compañía, considerar las cuentas y balances del último ejercicio, resolver sobre la distribución de las utilidades y acordar todas las providencias tendientes a asegurar el cumplimiento del objeto social. Si no fuera convocada, la Asamblea se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de abril a las 10 a.m. en las oficinas del domicilio principal de EPS FAMISANAR SAS.

Las reuniones extraordinarias se llevarán a cabo cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad. Asimismo, la Asamblea General de Accionistas podrá reunirse sin previa citación y en cualquier sitio o por cualquier medio audiovisual, cuando estuviere representada la totalidad de los accionistas.

3.2.5 Funcionamiento de la Asamblea



La Asamblea deliberará con un número plural de personas que represente, por lo menos, la mayoría de las acciones suscritas. Las decisiones se tomarán por mayoría simple de los votos presentes, a menos que la ley o los estatutos requieran para determinados actos una mayoría especial.

Son aplicables a la regulación y funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas las disposiciones contenidas en los estatutos de la sociedad y en las disposiciones legales que le imponen obligaciones y deberes al máximo órgano social.

3.3. Órganos de administración



De conformidad con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 222 de 1995, son administradores de la EPS: los miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y quienes, de acuerdo con los estatutos, ejerzan o detentes esas funciones.

3.3.1 Junta Directiva

Es el órgano colegiado encargado de la dirección de la entidad. Está conformada por cinco (5) miembros, cuatro (4) patrimoniales y uno (1) independiente, designados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de dos (2) años contado a partir de su designación, sin perjuicio de que puedan ser removidos libremente por la Asamblea General de Accionistas o reelegidos por esta misma; a falta de pronunciamiento, se entenderán reelegidos para el siguiente período por el mismo. La Junta Directiva se reúne ordinariamente una vez al mes. Previo a las reuniones de Junta Directiva, el secretario de la misma hace llegar la citación a los participantes requeridos con el orden del día estipulado.

Para la elección de los miembros de la Junta Directiva, el Comité de Gobierno Organizacional deberá realizar la identificación de los perfiles, revisión de la experiencia en el sector salud, en sectores financieros, tecnología, administrativos y otros a fines, así como las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal. Esta evaluación se realiza antes de la Asamblea General de tal forma que sus miembros dispongan de información suficiente sobre los candidatos.



Además de los requisitos y condiciones establecidas en los estatutos, los miembros de la Junta Directiva deberán reunir entre otras, las siguientes condiciones:

- Contar con reconocimiento por su trayectoria e integridad profesional, formación académica, experiencia asociada al sector salud.
- Tener conocimientos en procesos y tecnologías de la información.
- No encontrarse inmerso en inhabilidades e incompatibilidades.
- Disponibilidad de tiempo para dar cumplimiento a las obligaciones propias de la designación.

La identificación de los miembros de Junta Directiva se define a partir del siguiente esquema:

- a) Miembros independiente; quienes cumplen con los requisitos de independencia y demás reglamentación interna expedida por la entidad para considerarlos como tales, independientemente del miembro del Máximo Órgano Social o grupo de miembros que los haya nominado y/o votado.
- b) Miembros patrimoniales; quienes no cuentan con el carácter de independientes y son miembros del Máximo Órgano Social, ya sean personas jurídicas o naturales, o personas expresamente nominadas por un miembro o grupo de miembros del Máximo Órgano Social, para integrar la Junta Directiva.

Luego de la selección e identificación de los miembros de Junta, cada uno deberá suscribir una carta de aceptación del cargo, dicho documento está referido únicamente a la aceptación y a la manifestación de no encontrarse incurso en causal de inhabilidad e incompatibilidad. Previo al inicio del desempeño, la Secretaría General y Jurídica realiza una presentación formal a cada miembro de Junta en la que detallan aspectos relevantes de la empresa, así como las funciones propias del cargo.

Anualmente la Junta Directiva evaluará la eficacia de su trabajo como órgano colegiado, la de sus Comités y la de los miembros individualmente considerados, a través de la metodología de evaluación integral 360, en la cual se evalúan las características, comportamientos y resultados de la gestión.

3.3.1.1 Deberes de los miembros de la Junta Directiva

Con el fin de consolidar el Gobierno Corporativo de la EPS FAMISANAR SAS, los miembros designados para la Junta Directiva tendrán entre los deberes más significativos los siguientes:

- Ejercer sus funciones administrativas observando los principios de transparencia, buena fe, lealtad y empleando la diligencia de un buen hombre de negocios, entendiendo esta como la que va más allá de la diligencia ordinaria.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas en las normas que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como las estipulaciones estatutarias, las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva.
- Abstenerse de divulgar a terceros información de la entidad de carácter reservado, sin justa causa y sin autorización previa.
- Suministrar a los órganos de control internos y externos la información que requieran de manera oportuna, completa, soportada y organizada.
- Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.
- Cumplir y velar por la observancia de las políticas de gestión, control y responsabilidad que se establecen en el Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Regular el manejo y acceso a la información propia del core de negocio.
- Respetar desde su condición de miembro de la Junta Directiva los intereses que se puedan derivar con las diferentes relaciones que pueda tener con la entidad.
- Seguir el protocolo de solicitud y manejo de la información definido por la entidad.

3.3.1.2 Derechos de los miembros de la Junta Directiva

- Evaluación y, de ser el caso, remuneración justa de su gestión.
- Solicitar y recibir información para el cumplimiento de sus funciones.
- Solicitar y recibir oportunamente asesoría de expertos.
- Acceder a la totalidad de la información de naturaleza financiera, contable, legal y comercial relacionada con el funcionamiento de la EPS FAMISANAR SAS, así como a las cifras correspondientes a la remuneración de los administradores sociales.
- Ejercer el derecho de inspección durante cualquier oportunidad de operación de la compañía.



3.3.1.3 Funciones de la Junta Directiva



La Junta Directiva, tendrá además de las funciones previstas en la Ley y en los estatutos de la organización, de manera especial, aquellas encaminadas a la orientación estratégica y del Gobierno Corporativo de la EPS FAMISANAR SAS, así como, la planeación y evaluación de los recursos destinados a la gestión del riesgo de los afiliados. Desde el sistema de control interno verifica el desempeño de sistema de gestión de riesgos y de los resultados generales de la organización. El detalle de las funciones de la Junta Directiva se encuentra en los estatutos de la sociedad, en el reglamento propio de este órgano administrador y en aquellas que la regulación especial les asigne en el marco del SGSSS.

3.3.1.4 Delegación

La Junta Directiva podrá delegar en el Gerente General, cuando lo considere necesario y oportuno para casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones asignadas a este órgano de administración, siempre que por su naturaleza sean delegables y no esté prohibida su delegación.

3.3.1.5 Reuniones de la Junta

La Junta Directiva se reunirá ordinariamente por lo menos una vez al mes y de manera extraordinaria cuando sea citada por la misma Junta, por el Gerente, o por el Revisor Fiscal. La citación para reuniones extraordinarias se comunicará con antelación de tres (3) días hábiles por lo menos, pero estando reunidos todos los miembros, podrán deliberar válidamente en cualquier lugar y adoptar decisiones sin necesidad de citación previa.

3.3.1.6 Comités de Junta Directiva

La Junta Directiva establece comités especializados para estudio y apoyo en temas específicos, su conformación y funcionamiento será atendiendo la regulación especial del SGSSS y de acuerdo con lo dispuesto en el reglamento aprobado por la Junta. El periodo de sus integrantes será el mismo periodo establecido para la Junta Directiva, pudiendo ser reelegidos o removidos en cualquier tiempo por ella.

Para integrar los comités, la Junta tomará a consideración los perfiles, conocimientos y experiencia profesional de sus miembros en relación con la materia objeto del comité a la luz de lo dispuesto en la regulación del SGSSS. Las reuniones o decisiones de cada uno de los comités de Junta serán plasmadas por escrito en informes o actas los cuales están a disposición de la Junta Directiva, autoridades externas y entes de control.

El reglamento de los comités de la Junta Directiva define los detalles de su conformación, las materias y funciones, así como su operatividad. Se regularán los canales de comunicación entre los Comités y la Junta Directiva, así como los mecanismos de relacionamiento y coordinación entre los Comités de la Junta Directiva de EPS FAMISANAR

3.3.1.7 Comité de Auditoría



Conformado por dos (2) miembros de Junta Directiva y el Gerente de Riesgo Empresarial de la EPS FAMISANAR SAS.

Su objetivo es apoyar la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que establezcan el análisis financiero de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la arquitectura de control financiero de la Entidad y del sistema de gestión de riesgos.

Dentro de sus principales funciones se encuentran la definición de políticas, criterios y prácticas de la estructura, procedimientos y evaluación del Sistema de Control Interno de la EPS FAMISANAR SAS.

3.3.1.8 Comité de Contraloría y Financiero

Se encuentra conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva, el Gerente General y Gerente Administrativo y Financiero de EPS Famisanar SAS.

Su objetivo es apoyar la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que establezcan el análisis financiero de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la arquitectura de control financiero de la Entidad y el Sistema de Gestión de Riesgos.

En sus funciones principales se encuentra la verificación del cumplimiento de las metas y objetivos de EPS Famisanar SAS, así como estudiar y considerar los estados financieros incluyendo la evaluación de los proyectos, notas, dictámenes y observaciones de los entres de control previamente a la presentación de la Junta Directiva.

3.3.1.9 Comité de Gobierno Organizacional

Está integrado por dos (2) miembros de la Junta Directiva, quienes podrán optar por la integración de un asesor experto externo en temas organizacionales, el Gerente Administrativo y Financiero y el Secretario General y Jurídico de la EPS.

Este comité es el encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, así como garantizar el acceso a información veraz y oportuna sobre la organización, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros.

Como un comité de apoyo a la Junta Directiva dentro de sus principales funciones se encuentra la revisión y evaluación del cumplimiento de los deberes de la Junta Directiva, y la Alta Gerencia de la organización, además de propender porque los grupos de interés tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información que deba revelarse.

3.3.1.10 Comité de Riesgos

Dada la importancia que tiene el manejo del riesgo en todas sus dimensiones para una entidad promotora de salud, se consideró necesario robustecer desde el marco de la regulación del SGSSS la conformación de este comité, por esto, en EPS FAMISANAR SAS el comité de Riesgos está integrado por dos (2) miembros de Junta Directiva, un (1) experto en temas de riesgo y actuaria, el Gerente Administrativo y Financiero, el Gerente de Salud y el Gerente de Operaciones; Igualmente, participan el Gerente General y el Gerente Unidad Gestión de Riesgo Empresarial.

El Comité de Riesgos es un órgano de apoyo a la gestión que realiza la Junta Directiva, se le atribuyen responsabilidades relacionadas con el liderazgo, implementación y desarrollo del monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de la organización.

3.3.1.11 Comité de Conducta

Conformado por miembros de la Alta gerencia número impar, igual o mayor a tres. En caso de la EPS FAMISANAR SAS está integrado por el Secretario General y Jurídico, el Gerente de Riesgo Empresarial y el Gerente Administrativo. Si el tema en discusión implica al Gerente General, a los miembros del Comité o a la Auditoría Interna, un número impar, igual o mayor a tres miembros de la Junta Directiva pueden accionar como Comité de Conducta.

Su objetivo es orientar el comportamiento esperado de los equipos de trabajo de la EPS FAMISANAR SAS, en cuanto a su relacionamiento con los diferentes grupos de interés, guiar en la resolución de conflicto y situaciones que afecten la ética empresarial, mediante políticas antisoborno y anticorrupción que puedan afectar los principios corporativos.

Dentro de sus funciones se encuentra la construcción, aplicación y divulgación de estrategias para fortalecer los pilares de conducta dentro de la EPS, así mismo, apoya a la Junta Directiva en la resolución de conflictos de interés.

3.3.2 Gerente General

La representación legal de la sociedad corresponde al Gerente General, quien tendrá cuatro suplentes, elegidos por la Junta Directiva, la cual podrá removerlos en cualquier tiempo. La sociedad tendrá así mismo las sucursales que determine la Junta Directiva, dentro o fuera del territorio nacional en el marco de lo autorizado para su operación por parte de la Superintendencia Nacional de Salud. El Gerente General podrá delegar la representación de la sociedad para asuntos específicos, tales como: representación judicial, sucursales o agencias mediante poder general, con las limitaciones que se determinen en el respectivo instrumento público, de conformidad a lo establecido en los estatutos.

3.3.2.1 Deberes Gerencia General

- Ejercer sus funciones administrativas observando los principios de transparencia, buena fe, lealtad y empleando la diligencia de un buen hombre de negocios, entendiendo esta como la que va más allá de la diligencia ordinaria.
- Cumplir y hacer cumplir las disposiciones contempladas en las normas que rigen el Sistema de Seguridad Social en Salud, así como las estipulaciones estatutarias, las disposiciones adoptadas por la Junta Directiva y las políticas determinadas por la Gerencia General y el Comité de Gerencia General.
- Abstenerse de divulgar a terceros información de la entidad de carácter reservado, sin justa causa y sin autorización previa.
- Suministrar a los órganos de control internos y externos la información que requieran de manera oportuna, completa, soportada y organizada.
- Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
- Abstenerse de participar, por sí o por interpuesta persona, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con EPS FAMISANAR SAS o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas. En estos casos, el administrador suministrará a este órgano social toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere accionista. En todo caso, la autorización de la asamblea sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de EPS FAMISANAR SAS.
- Cumplir y velar por la observancia de las políticas de gestión, control y responsabilidad que se establecen en este documento.
- Regular el manejo y acceso a la información propia del core de negocio.

3.3.2.2 Derechos Gerencia General

- Evaluación y remuneración justa de su gestión.
- Solicitar y recibir información para el cumplimiento de sus funciones.
- Solicitar y recibir oportunamente asesoría de expertos.

3.3.2.3 Comité Gerencia General

Conformado por el Gerente General, Gerente Administrativo y Financiero, Gerente de Tecnología, Gerente de experiencia, Gerente de Salud, Gerente de Operaciones, Gerente Unidad Gestión de Riesgo Empresarial, Gerentes Regionales y el Secretario General y Jurídico.

El objetivo del Comité de Gerencia General es planear, dirigir y evaluar el desarrollo organizacional de acuerdo con el marco estratégico y crecimiento de la compañía. Las principales funciones del Comité de Gerencia General son:

- Definir, revisar y hacer seguimiento al plan estratégico y de ajuste de la entidad.
- Evaluar, aprobar y hacer seguimiento al presupuesto y a los proyectos corporativos que permitan materializar el plan estratégico.
- Analizar los resultados estratégicos consolidados de la entidad y de cada uno de los procesos.
- Proponer acciones de mejora para corregir desviaciones en los resultados estratégicos.



3.4 Mecanismos de Control

La EPS FAMISANAR SAS cuenta con tres principios en los diferentes elementos que constituyen el Sistema de Control Interno:

Autocontrol: es la capacidad de todos y cada uno de los funcionarios de la organización, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción del derecho a la salud de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades.

Autorregulación: se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar y aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI, dentro del marco de las disposiciones aplicables.

Autogestión: apunta a la capacidad de la entidad para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

Basado en los principios mencionados, desde el Sistema de Control Interno de la organización, establece las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, de control, de evaluación y de mejoramiento continuo de la EPS FAMISANAR SAS que le permiten tener una seguridad razonable acerca de la consecución de sus objetivos, cumpliendo las normas que la regulan.



3.4.1 Sistema de Control Interno

El Sistema de Control Interno de la EPS FAMISANAR SAS es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable en el logro de los objetivos relacionados con la efectividad y eficiencia en las operaciones; en la confiabilidad de la información financiera y en el cumplimiento de las leyes y las regulaciones como soporte de la materialización de la estrategia de la entidad. Este proceso es ejecutado por todos los niveles de la entidad, desde la Junta Directiva hasta los líderes tácticos y operacionales de los procesos.

Todo el personal contratado en la EPS recibe una inducción, se garantiza que conozca las funciones y responsabilidades del cargo, así como también el Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Conducta y Buen Gobierno.

El Sistema de Control Interno (SCI) de la EPS FAMISANAR SAS cuenta con principios que garantizan la efectividad del sistema y deben ser aplicables por todos los integrantes de la organización. La verificación de la calidad del control interno es realizada por los líderes y actores de proceso por medio de la supervisión continua del cumplimiento de las políticas institucionales y operacionales definidas en los mismos, así como también a través del seguimiento periódico al cumplimiento del sistema de medición para establecer planes de mejora que permitan asegurar y alcanzar las metas organizacionales. Dentro de los componentes del sistema se encuentra el ambiente de control, la gestión de riesgos, las actividades de control, la información y comunicación, el monitoreo y la evaluación de independientes.



3.4.1.1 Control interno en la gestión de salud

La empresa cuenta con procesos de control interno que permiten evaluar y verificar el cumplimiento a la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad de los servicios de salud, a través de la ejecución del proceso de Evaluación de la atención en salud, cuyo objetivo es monitorear y evaluar el proceso de atención de la población afiliada y a las redes integradas de prestación de servicios de salud, por medio de auditorías integrales a la gestión del riesgo.

Adicionalmente, se realizan auditorías a la calidad de la atención a los usuarios en las IPS, a los resultados de los análisis realizados de los Comité de Vigilancia Epidemiológica (COVES), así como también se encuentra definido el Programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad en la atención en salud PAMEC y los reportes y seguimientos periódicos realizados a nivel interno de la EPS como a los diferentes órganos de control.

3.4.1.2 Control interno para la gestión de riesgos

La EPS FAMISANAR SAS cuenta con la identificación de controles para cada uno de los procesos que ejecuta, a través de la identificación, medición y evaluación de los riesgos identificados en el mapa de riesgo organizacional. La metodología estandarizada para la gestión efectiva de los riesgos de la organización se encuentra contenida en el Manual de Riesgo Operativo, el cual contempla la identificación, evaluación y medición de los riesgos, así como también la identificación, divulgación, implementación, seguimiento y evaluación, de los controles y/o medidas de mitigación establecidas.

Adicional al monitoreo operativo del sistema de gestión de riesgos, la organización cuenta con un Comité de Riesgos, encargado de liderar la implementación y desarrollo de la política y estrategia de la gestión de riesgos de cada uno de los subsistemas establecidos en la normatividad vigente.

3.4.1.3 Control Interno para la gestión de la Tecnología

La EPS FAMISANAR SAS cuenta con políticas y procedimientos de Gestión de Tecnología e Innovación los cuales se encuentran establecidos en la documentación de los subprocesos Gobierno de Tecnología, Sistemas de Información, Negocio TI, Gestión de Datos, Gestión de Infraestructura Tecnológica, Uso y Apropiación de Tecnología y

Dichos procesos aseguran el cumplimiento de los lineamientos para la definición y ejecución del plan de infraestructura de tecnología, así como el cumplimiento de los criterios de seguridad (confidencialidad, integridad y disponibilidad) y calidad (completitud, validez y confiabilidad).

3.4.1.4 Control Interno en la Gestión Financiera

La estructura funcional y organizacional de la Gerencia Financiera responde a la necesidad de control interno de la organización, ejecutando los procesos de Planeación Financiera, Gestión Contable, Gestión de Tesorería, Gestión Tributaria y Gestión de Cuentas por Cobrar. Dentro de las actividades generales de control interno se encuentra la ejecución de conciliaciones entre el sistema contable y los demás aplicativos para evaluar la trazabilidad y veracidad de las operaciones, el acceso a la información se autoriza de acuerdo con el rol que desempeñe cada funcionario, presentación mensual de los estados financieros a los directivos de la organización, elaboración periódica de informes sobre las operaciones y/o procesos registrados, indicando el origen de las variaciones relevantes que se han presentado, entre otras.

3.4.2 Responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno



3.4.2.1 Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano de administración responsable directo de todas las actividades de Control Interno de la Entidad, debe procurar la existencia y adecuada gestión del sistema, por lo tanto, es responsable de liderar y aprobar las estrategias, políticas, recursos y responsabilidades del Sistema de Control Interno, así como los mecanismos de evaluación y remuneración a la gestión de los administradores y la adopción de políticas asociadas a garantizar la gestión del riesgo en salud.



3.4.2.2 Gerencia General

El Gerente General de la EPS FAMISANAR SAS es responsable del Sistema de Control Interno, siendo el encargado de asegurar la existencia de un entorno de control interno positivo, dirigiendo y orientando las actividades y estableciendo principios, valores y políticas que forman parte de la base del sistema de control interno de la Entidad. Las principales responsabilidades del Gerente General en torno al Sistema de Control Interno son:

- Velar por cumplimiento de las políticas de la Entidad.
- Implementar acciones preventivas, y correctivas recomendadas por los diversos órganos de control relacionados con la Entidad, tanto internos como externos.
- Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la Junta Directiva en relación con el SCI.
- Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la entidad, quienes en desarrollo de sus funciones y con la aplicación de procesos operativos apropiados deben procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los lineamientos por ella establecidos.
- Poner en funcionamiento la estructura, procedimientos y metodologías inherentes al SCI, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.
- Implementar los diferentes informes, protocolos de comunicación, sistemas de información y demás determinaciones de la Junta Directiva relacionados con el SCI.
- Fijar los lineamientos tendientes a crear la cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la institución y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que el personal de todos los niveles comprenda la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
- Realizar revisiones periódicas al Código de Conducta y de Buen Gobierno.
- Proporcionar a los órganos de control internos y externos, toda la información que requieran para el desarrollo de su labor.
- Proporcionar los recursos que se requieran para el adecuado funcionamiento del SCI, de conformidad con lo autorizado por la Junta Directiva u órgano equivalente.
- Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la correspondiente entidad.
- Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información de los resultados en salud y de la información financiera, para lo cual deberá diseñar procedimientos de control y revelación para que la información presentada en forma adecuada.
- Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, buzones en el sitio web, entre otros) que facilite detecten eventuales irregularidades por conocimiento de los órganos competentes de la entidad.
- Verificar la operatividad de los canales establecidos al interior de la entidad.
- Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se dé a conocer al Máximo Órgano Social la evaluación sobre el desempeño del SCI en cada uno de sus elementos.



3.4.2.3 Auditoría interna

La función de auditoría de la organización se encuentra en cabeza de la oficina de Auditoría y Control Interno. Para accionantes de auditoría especializada se encuentra tercerizada con una empresa externa bajo la modalidad de outsourcing. Las principales funciones de auditoría interna son:

- Realizar las actividades definidas para la auditoría interna de acuerdo a las normas internacionales de auditoría.
- Trabajar en conjunto con la administración de la EPS en el mejoramiento de la efectividad y eficiencia de los procesos, estructuración de mecanismos de control y monitoreo permanente.
- Realizar evaluaciones de control objetivas para proporcionar resultados independientes respecto de los procesos y procedimientos definidos por la EPS.
- Apoyar a la EPS en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos a través del fortalecimiento de su sistema de control interno.
- Definir el plan anual de auditoría interna y presentarlo al Comité de Auditoría y/o Junta Directiva para su aprobación.
- Evaluar los procesos de la EPS en términos de riesgos y controles, considerando políticas, procedimientos y regulaciones.
- Identificar los riesgos que podrían afectar los procesos y sistemas de información y evaluar la existencia y efectividad de los controles que permitan su mitigación.

- Evaluar el sistema de control interno de la EPS de tal forma que se pueda establecer si los controles definidos por la administración en sus procedimientos protegen razonablemente los activos de la entidad.
- Generar recomendaciones de mejores prácticas que permitan a la EPS fortalecer su ambiente de control.
- Informar a la Gerencia, al Comité de Auditoría Interna y/o Junta Directiva los hallazgos y recomendaciones, con el fin de contribuir al mejoramiento continuo y a la prevención de posibles riesgos.
- Realizar seguimiento a la implementación de los planes de acción que surjan como resultado de los procedimientos de auditoría.
- Evaluar periódicamente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SICOF, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Así mismo, deberán informar los resultados de la evaluación al representante legal o junta directiva.
- Evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del LA/FT/FPADM, con el fin de determinar las deficiencias y sus posibles soluciones. Informar los resultados al Oficial de Cumplimiento y Junta Directiva.

3.4.2.4 Revisor Fiscal

El control fiscal y contable de la entidad estará a cargo de un Revisor Fiscal y un suplente, elegido por la mayoría absoluta de la Asamblea de Accionistas, para un período igual al de la Junta Directiva, pero en todo caso podrá ser removido en cualquier tiempo, con el voto de la mayoría de las acciones presentes en la reunión. El Revisor Fiscal tendrá un suplente que lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas. Además de valorar el Sistema de Control Interno y la Gestión de Riesgos de la organización, cumple las funciones expuestas en el artículo 207 del Código del Comercio.

La selección del Revisor Fiscal se llevará a cabo de la siguiente manera:

La EPS realizará invitación como mínimo a dos firmas de reconocida trayectoria y experiencia en el sector salud, que presenten servicios propios de la revisoría fiscal. Cada propuesta debe estar acompañada de los entregables establecidos en la invitación a cotizar.

- La recepción y análisis de las propuestas será realizado inicialmente por el Supervisor del Contrato y se presentara en el Comité de Contratación, posteriormente serán sujetas a revisión de la Junta Directiva y de la Asamblea General de Accionistas.
- La elección del Revisor Fiscal y su suplente estará a cargo de la Asamblea General de Accionistas.

El Revisor Fiscal solicitará la información pertinente que requiera para la adecuada ejecución de sus actividades, respetando los canales de comunicación establecidos de forma conjunta con la administración, con el fin de garantizar información confiable y oportuna.

Además de las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en la Ley y los Estatutos, el Revisor Fiscal no podrá celebrar, directamente o por interpuesta persona, contratos con la EPS FAMISANAR SAS que conlleven conflicto de intereses por no permitir el ejercicio objetivo e independiente de sus funciones.

3.4.3 Superintendencia Nacional de Salud

De conformidad con lo establecido en las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007, 1438 de 2011, Decreto 780 de 2016, así como las resoluciones y circulares expedidas por ese órgano de control, y demás disposiciones que los modifiquen o complementen, la EPS FAMISANAR SAS es una entidad sujeta a inspección, vigilancia y control por parte de la Superintendencia Nacional de Salud, por lo que debe suministrar la información que dicha entidad requiera en los términos y condiciones que se establezcan para tal fin.

3.4.4 Entidades Territoriales

En el marco de la normatividad aplicable, las entidades territoriales deben dirigir, coordinar y vigilar el sector salud y el Sistema General de Seguridad Social en Salud en el territorio de su jurisdicción. Por tanto, pueden ejercer funciones de supervisión en las acciones que adelante la organización.





4.

PRINCIPIOS DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

Para la gestión íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, la EPS FAMISANAR SAS establece sus actuaciones, ante los diversos públicos y grupos de interés, fundadas en los siguientes principios:

Confianza de la ciudadanía: el norte de la EPS FAMISANAR SAS en materia de gobierno organizacional es lograr y preservar la confianza de la ciudadanía. Este principio rector prevalecerá sobre los formalismos, y servirá como prueba para evaluar la autenticidad y efectividad de los esquemas de gobierno organizacional.

Predictibilidad: las decisiones sobre la gestión de la entidad se tomarán al nivel adecuado según el caso (administración, Junta, Asamblea), y se deben ajustar a procedimientos y criterios preestablecidos que limiten o regulen la discrecionalidad y la arbitrariedad.

Transparencia: es la garantía que ofrece la EPS FAMISANAR SAS a todas las partes interesadas de actuar bajo el cumplimiento estricto de principios y normas éticas y legales, lo cual incluye revelar la información que permite a las partes interesadas verificar la correlación entre los procesos y los resultados obtenidos.

Orientación al Usuario: las actuaciones dentro y entre las entidades de salud tienen como único objetivo el velar por la protección del derecho a la salud de los usuarios que se materializa a través de la prestación oportuna de servicios de salud de alta calidad.

Coordinación: la EPS FAMISANAR SAS, está en la capacidad de adoptar y articular las actuaciones de los órganos de gobierno para velar por la adecuada ejecución de sus funciones.

Equidad en el trato: la entidad proporcionará un tratamiento equitativo a las personas pertenecientes a un grupo de interés, con respecto a los derechos y deberes que estas tienen en relación con la entidad.



5.

POLÍTICAS Y MECANISMOS DE AUTORREGULACIÓN.

5.1 Política de Humanización

De acuerdo con el Ministerio de Salud y Protección Social, todos los actores del sistema general de seguridad social en salud deben abordar la implementación de acciones que busquen garantizar la atención integral y humanizada. La humanización en salud consiste en brindar un servicio de calidad y un trato adecuado, teniendo en cuenta la necesidad y diferencia en cuanto a edad, patología y creencia de cada usuario, ciertos factores que al identificarse se personaliza la atención, generando un nivel de confianza con el buen trato, lenguaje sencillo y comprensible.

En este sentido, en la EPS FAMISANAR SAS somos conscientes de los retos que implica la atención en el sistema, es así, como desde nuestra cultura institucional consideramos que la humanización de la atención requiere de un acompañamiento proactivo en los diferentes procesos y de los actores involucrados tanto internos como externos. Considerando como un eje trazador que la relación se estructure desde las necesidades de los actores y enmarcados en los deberes y derechos de cada cual, con claridad y transparencia.

La atención humanizada, hace referencia al abordaje integral del ser humano y en la calidad de vida. Es por esta razón que es importante humanizar al personal de la organización, orientándolo hacia el servicio por el usuario, buscando ofrecer una asistencia integral con calidez y competencia que responda a todas las dimensiones física, emocional y social de las personas.

Para aplicar la política de humanización, la EPS FAMISANAR SAS desarrolla las siguientes estrategias:

- Comunicación adecuada y fluida entre colaboradores y usuarios.
- Capacitaciones de normatividad y procesos.
- Talleres y formación continua en manejo de usuarios de difícil manejo.
- Fortalecimiento en competencias de profesionales en salud para dar información en lenguaje claro y comprensible para el usuario.
- Generar entornos saludables de trabajo, fundamentales para la prestación de servicios humanizados.
- Establecer en la organización la cultura de humanización en la prestación del servicio.

5.2 Política de Gestión Humana

Para la EPS FAMISANAR SAS sus empleados son un factor determinante en la operación efectiva del servicio, en este sentido, consideramos a las personas como seres integrales en su dimensión física, social y psicológica siendo la base para el logro de la estrategia empresarial.

Por consiguiente, gestionamos de manera efectiva y oportuna la consecución del personal idóneo para suplir las necesidades de talento humano de la organización, basados en el desarrollo de competencias, la calidad de vida, la promoción de comportamientos responsables, la adherencia y cumplimiento de las políticas de seguridad y salud en el trabajo que propician conjuntamente el crecimiento personal y laboral a través de un contexto estructurado en una cultura de alto desempeño.

Nuestro equipo humano implementa en su quehacer los valores organizacionales, la ética, el bienestar y la normatividad legal vigente para llevar a cabo la planeación y gestión del talento, buscando la satisfacción de necesidades de seguridad, pertenencia y reconocimiento, que dan pie a tener una cultura organizacional sostenible, dada a través de acciones propias de administración, compensación, desarrollo, gestión de cambio y bienestar social que redunden directamente en la humanización del servicio.

5.3. Política de regalos y atenciones

En concordancia con el valor de Honestidad, se establece la política de Regalos y Atenciones, cuyo propósito es fortalecer las relaciones transparentes entre las empresas, proveedores y los colaboradores de EPS Famisanar, enmarcados en la confianza dando claridad a empleados, proveedores y terceros, sobre la postura que como compañía se tiene frente a las atenciones entre las partes a través de regalos, atenciones sociales o de entretenimiento, la cual se encuentra descrita en la Política de regalos y atenciones.

5.4 Política de Calidad

La EPS FAMISANAR SAS gestiona el riesgo en la salud de sus afiliados a través del desarrollo de procesos ágiles y accesibles, que permitan que el usuario interno y externo pueda gestionar sus necesidades de manera segura y efectiva. La calidad en la EPS FAMISANAR SAS significa hacer bien las cosas desde la primera vez, para esto, cada uno de nuestros colaboradores son ejecutores y veedores de los resultados de los procesos que buscan la satisfacción de nuestros usuarios.

Atributos de Calidad

- *Efectividad*: capacidad de lograr el resultado deseado equilibrando la eficacia y eficiencia.
 - *Eficacia*: capacidad de lograr el resultado deseado en un tiempo determinado.
 - *Eficiencia*: capacidad de lograr el resultado deseado con el mínimo de recursos disponibles.
 - *Seguridad*: conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías orientadas a minimizar los riesgos de sufrir eventos adversos, o accidentes.
 - *Satisfacción*: nivel de respuesta para cumplir y superar las expectativas del usuario y demás partes interesadas en el marco de las posibilidades de gestión institucional.
 - *Accesibilidad*: capacidad de la organización para proporcionar al usuario durante la atención, y a las demás partes interesadas condiciones de infraestructura, condiciones administrativas y condiciones de información de manera continua, oportuna e integral.
- **Oportunidad**: posibilidad que tienen los usuarios y demás partes interesadas de obtener los servicios que requieren, en los tiempos definidos acorde a su necesidad (aplica a todos los procesos).
 - **Continuidad**: grado en el cual los usuarios reciben los servicios mediante una secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico.
 - **Integralidad**: capacidad de la organización para brindar al usuario la cobertura de los servicios acorde al plan de beneficios al cual pertenece.

5.5 Políticas de administración de riesgo de lavado de activos de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva – (LA/FT/FPADM)

Con relación Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos de la Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, la entidad cuenta con políticas y procedimientos, que permiten el eficiente y efectivo funcionamiento del LA/FT/FPADM.

Donde se contempla lo siguiente:

- El lavado involucra activos de origen ilícito, es decir, aquellos que provienen de cualquiera de los delitos consagrados como tales en las normas penales y la destinación de los recursos a actividades terroristas.
- La EPS FAMISANAR SAS observará de manera estricta y rigurosa, todos los principios éticos y parámetros legales concernientes a la prevención del lavado de activos, establecidos en el Código Conducta y Buen Gobierno que rige el actuar de todos sus funcionarios.
- El conocimiento de los clientes y/o contraparte de la EPS FAMISANAR SAS es una de las principales medidas de control para que no sea utilizada como instrumento para LA/FT/FPADM y hacen parte integral del negocio.
- La EPS FAMISANAR SAS cuenta con la estructura organizacional que soporta la administración del riesgo de LA/FT/FPADM, con roles y responsabilidades, que permiten mantener la independencia entre las diferentes áreas involucradas.
- EPS FAMISANAR SAS incluyó en la metodología de Administración de Riesgos de LA/FT/FPADM, la definición y los procedimientos aplicables para la identificación y evaluación de cada uno de los factores de riesgo y de los riesgos asociados.
- La EPS FAMISANAR SAS cuenta con mecanismos para la divulgación y capacitación que le permite impulsar una cultura de Administración del riesgo de LA/FT/FPADM.

- Se guardará absoluta reserva sobre las investigaciones o actuaciones que adelanten las autoridades u organismos de control competentes, sobre determinado cliente y/o contraparte, beneficiario final, empleado, proveedor u operación, así como con respecto al reporte de operaciones sospechosas y de efectivo.
- Es responsabilidad de todos los empleados y directivos, la aplicación de los mecanismos, procedimientos, directrices y controles mencionados en el Manual del LA/FT/FPADM, y en los manuales y procedimientos específicos de las operaciones realizadas en EPS Famisanar SAS.
- EPS FAMISANAR SAS ha establecido las consecuencias que genera el incumplimiento de políticas, procedimientos y demás lineamientos contenidos en el manual LA/FT/FPADM y manual SICOF.

5.6 Política de prevención de la corrupción, la opacidad y el fraude (SICOF)

La EPS FAMISANAR SAS se compromete a cumplir las normas y leyes impartidas en materia de prevención de la Corrupción, la Opacidad y el Fraude con el propósito de contribuir a la realización de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, proteger la imagen y reputación de la entidad, promoviendo el actuar ético y transparente ante sus grupos de interés, formando la integridad y la cultura de la legalidad bajo la filosofía de cero tolerancia, en cualquier conducta que pudiese ser considerada Corrupta, Soborno o Fraude.

En desarrollo de lo anterior, se adoptan los procedimientos aplicables para la adecuada implementación y funcionamiento de las etapas y elementos del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude - SICOF establecidos en la circular externa 20211700000005-5 de septiembre de 2021; Dicho lo anterior, , los elementos que componen el subsistema de administración de riesgos Corrupción, Opacidad y Fraude – SICOF son:

- Políticas
- Procedimientos
- Manual de prevención de la Corrupción, la Opacidad y el Fraude
- Mecanismos
- Instrumentos
- Estructura organizacional
- Documentación
- Plataforma tecnológica
- Divulgación de información y capacitaciones

Buscando la transparencia y la mitigación de conductas inapropiadas, la organización ha establecido canales para la recepción de denuncias relacionadas con accionistas, colaboradores, prestadores, proveedores, clientes, usuarios, afiliados, contrapartes y demás grupos de interés, acerca de algún comportamiento inadecuado, sospechoso o conductas no éticas en los cuales se pueda ver afectada la Entidad Promotora de Salud Famisanar EPS S.A.S., garantizando siempre la confidencialidad de la información, así como el anonimato del denunciante.

Los canales de comunicación establecidos para la recepción de las denuncias a través de la línea ética son: la línea telefónica 01800910108, correo electrónico: LineaEticaFamisanar@kpmg.com, Pagina web: <https://www.famisanar.com.co/linea-etica/>.

5.7 Política de Gestión de Riesgos

La EPS FAMISANAR SAS y sus colaboradores se comprometen a cumplir los lineamientos generales que se deben aplicar en el ciclo general de gestión de riesgos, incorporando elementos específicos de los diferentes subsistemas de riesgo, mediante la identificación, evaluación y medición, seguimiento y monitoreo de alertas tempranas e indicadores de gestión, capacitación y divulgación, roles y responsabilidades, que se traducen en reglas de conducta y procedimientos que orientan la actuación de la EPS, con el fin de permitir el funcionamiento efectivo y oportuno en la administración del riesgo para la compañía.

5.8 Política de Continuidad del Negocio

El objetivo de la administración de continuidad del negocio es planificar las acciones necesarias para responder de forma adecuada, articulando los componentes de plan para administración de emergencias, plan de continuidad tecnología, plan para la continuidad de procesos críticos, como integradores del plan de continuidad y contingencia del negocio, desde el momento en que se declare la contingencia hasta la vuelta a la normalidad, de forma que reduzca al mínimo el impacto sobre la operación de la EPS FAMISANAR S.A.S.

En el manual Plan de Continuidad del Negocio se establece lo siguiente:

- El análisis de impacto del Negocio-BIA debe actualizarse cada año (1) o cada vez que un Líder de Proceso lo requiera, teniendo en cuenta las nuevas estrategias y necesidades.

- El monitoreo a los riesgos y controles del Plan de Continuidad de Negocio se efectuará de manera anual.
- Se debe designar un líder, en Plan de Continuidad del Negocio quien es responsable de las actividades del programa de Negocios del Proceso que representa.
- Los servicios de EPS FAMISANAR SAS que sean desarrollados y contratados con terceros deben disponer de un Plan de Continuidad del Negocio, el cual debe ser solicitado por el interventor del contrato.
- Los colaboradores de EPS FAMISANAR SAS deberán ejecutar sus funciones orientadas a mantener la continuidad de La operación en los procesos, conociendo el plan de atención de emergencias, el cual posibilita su preparación y la capacidad de dar una respuesta ordenada frente a eventos que pongan en riesgo su integridad, los bienes y la continuidad del negocio.
- Generar los informes de gestión de riesgos del BCP a la gerencia general de forma semestral
- Toda la información de la compañía catalogada como crítica debe generarse una copia y mantenerse en un lugar externo a la sede principal.

5.9 Política Gestión de Proveedores y Compras Administrativas

Las áreas que requieran adquirir un bien o contratar la prestación de un servicio, no podrán contraer obligaciones a nombre de EPS FAMISANAR SAS, antes de la suscripción del contrato y/o la aprobación de una orden de compra y/o servicio.

- Ningún prestador o proveedor podrá ser contratado sin haber realizado las respectivas validaciones y análisis, que garanticen la calidad de los bienes y servicios contratados.
- No se podrá legalizar un contrato sin agotarse todas las etapas y el cumplimiento de los requisitos. Cualquier excepción que se presente en cuanto a cumplimiento del procedimiento deberá ser autorizado por la Gerencia Administrativa y Financiera y el Comité de Contratación Salud y Administrativa de la compañía.

- No están permitidos los acuerdos verbales o a través de medios de comunicación diferentes a los señalados en el proceso contractual (Orden de compra o Contrato).
- La Secretaría General y Jurídica en cabeza de la Gerencia Técnica de Jurídica es la encargada de proyectar, revisar, validar y aprobar odas las minutas inherentes al presupuesto del gasto administrativo
- Los prestadores, proveedores, contratistas y en general cualquier persona natural o jurídica que mantenga relaciones comerciales, contrato vigente y/o efectúe operaciones económicas con EPS FAMISANAR SAS está obligado a dar cumplimiento a las normas vigentes relacionadas con el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos de la Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva SARLAFT / FPADM, en especial la Ley 1474 de 2011, la Ley 526 de 1999, la Circular externa 009 de 2016 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, circular externa 005-5 de 2021 y las demás que las modifiquen, sustituyan, complementen o deroguen, y a las políticas y procedimientos para el control de riesgo derivado lavado de activos de la financiación de terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva implementadas por EPS FAMISANAR SAS dentro de su proceso de contratación.
- Los prestadores, proveedores, contratistas y en general cualquier persona natural o jurídica que mantenga relación contractual vigente con EPS FAMISANAR SAS están obligados al cumplimiento de las normas relacionadas al tratamiento de los datos personales y datos personales sensibles que conozca con ocasión a dicha relación contractual, en especial la Ley 1581 de 2012 (habeas data) y el Decreto 1377 de 2013 y las demás que la modifiquen, sustituyan, complementen o deroguen. Las políticas de tratamiento de la información y los canales de comunicación establecidos por la EPS están disponibles en la página web de EPS FAMISANAR SAS (www.famisanar.com.co) para consulta de quien esté interesado en conocerlos y/o ejercer los derechos que le otorga la ley frente al tratamiento de sus datos personales.
- Los colaboradores se obligan a manejar de forma diligente y reservada la información relacionada con la negociación, selección y contratación de bienes y servicios.

5.10 Políticas de Contratación de Servicios



La EPS FAMISANAR SAS, con el fin de cumplir su objeto social, garantiza la prestación de los servicios incluidos en los planes de beneficios a través de la red de instituciones prestadoras de servicios de salud y profesionales adscritos. Para la selección y contratación se tienen en cuenta los principios, políticas, procedimientos y atribuciones contempladas en el manual de contratación de servicios de salud y la regulación especial aplicable contenida en la normatividad del SGSSS.

El Sistema General de Seguridad Social en Salud reconoce a cada entidad promotora de salud un valor per cápita, denominado unidad de pago por capitación (UPC), destinado a la organización y garantía de la prestación de los servicios incluidos en el plan de salud obligatorio para cada afiliado. Conforme lo anterior, se trata de recursos parafiscales, y no le es permitido a las EPS contratar con dichos recursos servicios diferentes a los asociados para la prestación de servicios de salud.

EPS FAMISANAR SAS no permite ningún tipo de intermediación de los servicios contratados por ella, para tal efecto, de conformidad con lo establecido por la Circular 067 de 2010 de la SNS y demás normas que la modifiquen, adicionen o sustituya, se entiende por intermediación como la contratación que realiza una entidad responsable del pago de servicios de salud, una entidad que ofrezca Planes Adicionales de Salud, los particulares y demás pagadores del sistema con una institución o persona natural o jurídica para que ésta a su vez se encargue de coordinar la red de prestadores.

EPS FAMISANAR SAS contratará los servicios de salud con Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud o Proveedores debidamente inscritos en el registro especial de prestadores de servicios de Salud del Ministerio de la Salud y Protección Social (REPS), que tengan debidamente habilitados los servicios objeto de contratación o cuenten con los registros y permisos estipulados en el Decreto 780 de 2016 y la Resolución 3047 de 2008 y demás normas que los modifiquen, adicionen o sustituyan.

La EPS FAMISANAR SAS realiza revisión periódica del mantenimiento de la inscripción de sedes y servicios en el REPS, envía notificaciones para validar los hallazgos; en caso de corroborarse los mismos, se realiza la inactivación para la prestación de los servicios y se deberá enviar carta de exclusión del contrato al prestador de servicios.

Los acuerdos de voluntades cuyo valor estimado anual supere el monto de cinco mil (5000) SMLMV facultado para el representante legal para la firma de contratos de servicio de salud, acorde con la metodología de cálculo definida, deben tener la aprobación de la Junta Directiva, conforme lo prescriben los estatutos de EPS FAMISANAR SAS, previa aprobación del Comité de Contratación Administrativo y Salud.

Cuando al representante legal del prestador o proveedor, en virtud de los estatutos, se le señale un límite de cuantía para contratar, condicionándola a la aprobación del máximo órgano de dirección y el monto anual estimado del contrato a suscribir con FAMISANAR lo supere, es indispensable, que se cumpla dicha condición previo a contratarlo.

EPS FAMISANAR SAS, acorde con la normativa vigente, podrá contratar servicios de salud con consorcios, convenios de asociación y uniones temporales u otras figuras jurídicas que se ajusten a los requerimientos normativos.



EPS FAMISANAR SAS solo contratará los servicios expresamente ofertados por el prestador en su portafolio de beneficios, que estén debidamente habilitados y que sean de interés común entre las partes, para ello el proveedor enviará el documento portafolio de beneficios en los términos definidos por la aseguradora. Esta política aplica tanto para las contrataciones de primera vez como para las renovaciones de contrato; en este último caso, los beneficios que no queden expresamente incluidos en el portafolio del proveedor le serán notificados y en caso de no confirmar su interés en mantenerlos serán excluidos, desmarcados y notificados con carta de exclusión de beneficios del contrato respectivo.

Los prestadores o proveedores a contratar se deben acoger al modelo integral de salud de EPS FAMISANAR SAS y deben disponer de un modelo de prestación de servicios que responda a lo enunciado, contar con personal de salud idóneo y debidamente autorizado para ejercer la profesión u oficio, por parte de la autoridad competente; así como con la infraestructura física, técnica científica y administrativa necesaria para prestar los servicios contratados con ética, diligencia y bajo los estándares de calidad establecidos por EPS FAMISANAR SAS y las normas que regulan la materia.

Los prestadores o proveedores por contratar deben disponer de los indicadores de calidad en la prestación de servicios, definidos en el Sistema de Información para la Calidad del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud e implementar sus propios programas de Auditoría de conformidad con el Decreto 780 de 2016 y demás normas que lo modifiquen, adicionen o sustituyan.

Los operadores logísticos de medicamentos deberán acogerse a la normativa vigente, relacionada con la compra, almacenamiento, dispensación, transporte, tope de tarifas, permisos y licencias, establecidas para estos productos. De igual forma deben dar cumplimiento a lo señalado en el manual de medicamentos de EPS FAMISANAR SAS.

Dentro del proceso de contratación, en ningún caso debe darse a conocer a los proponentes las tarifas ofrecidas por sus competidores y siempre se debe contratar a tarifas referentes de mercado.

Para la escogencia de una oferta presentada por un Prestador (Público, Privado, Profesional Independiente, Operador logístico de insumos y/o medicamentos), se seleccionará la de mayor conveniencia para la EPS y para el usuario desde los puntos de vista de riesgo, económico y de calidad.

5.10.1 Principios del Proceso de Contratación de Servicios de Salud



En la selección y contratación del prestador o proveedor se deben observar los principios de:

Transparencia: Es la garantía que ofrece la EPS Famisanar SAS a todas las partes interesadas de actuar bajo el cumplimiento estricto de principios y normas éticas y legales, lo cual incluye revelar la información que permite a las partes interesadas verificar la correlación entre los procesos y los resultados obtenidos.

Economía: el proceso deberá ser ágil en todas sus etapas evitando la solicitud de documentación que no sea idónea para llevar a cabo el proceso de contratación, en concordancia con el objeto social de EPS FAMISANAR SAS y el presupuesto asignado para el objeto a contratar.

Responsabilidad: todas aquellas personas que intervengan en el proceso de contratación desde la planificación, celebración, ejecución, supervisión y liquidación del contrato llevan consigo la obligación de sus actuaciones respondiendo por los actos de omisión o incumplimiento de los deberes, toda vez que, si se consideran contrarias al derecho, deberán asumir las consecuencias propias de sus actos.

Buena Fe: este principio es la base del proceso de las relaciones entre EPS FAMISANAR SAS y los prestadores o proveedores que potencialmente tengan la intención de materializar un vínculo contractual con la EPS y los seleccionados, el cual consistirá en la rectitud y honradez en todas las actuaciones dentro de la gestión de contratación de servicios de salud.

Celeridad: las partes intervinientes en el proceso de contratación contemplado en el presente manual actuarán por sus propios medios, llegando a acuerdos de servicio que permitan de manera ágil y oportuna la culminación de la legalización del contrato en el menor tiempo posible y llevar a feliz término las actuaciones tendientes a concretar la relación contractual.

Imparcialidad: las acciones realizadas en cumplimiento del proceso de gestión de contratación serán neutrales, por lo anterior, no se tendrá en cuenta ninguna consideración especial o personal, dentro del proceso de selección de los prestadores y proveedores por parte de EPS FAMISANAR SAS.

Planeación: todo trámite contractual deberá responder a una planeación cuidadosa, para contribuir de manera eficiente al cumplimiento de la misión y las estrategias de la compañía. La planeación de la Red de prestadores de servicios de salud debe enfocarse al cumplimiento de la Política de Atención Integral en Salud PAIS.

Idoneidad: toda relación contractual deberá cumplir las condiciones técnicas, clínica, administrativas y financieras suficientes para suplir las necesidades en salud de los afiliados según planes de cobertura en salud.

Confidencialidad: la información que se gestiona en el área de Red de Servicios es de carácter confidencial y solo podrá ser utilizada para cumplir el propósito del área, por lo anterior no está permitido divulgarla a terceros.

Racionalidad: los diferentes actores del proceso de gestión de contratación deben articularse según los lineamientos establecidos, apuntando al cumplimiento de las estrategias económicas definidas por la compañía y evitando gastos de intermediación desmedidos e/o innecesarios.

Atributos de Calidad: toda contratación debe enfocarse con el cumplimiento de los atributos de calidad de la EPS, a saber: efectividad, eficiencia, eficacia, seguridad, satisfacción y accesibilidad, acorde con su definición en el Modelo de Atención y Gestión del Riesgo en Salud.

5.11 Política de Pagos



La relación entre la EPS FAMISANAR SAS y sus proveedores está fundamentada en principios de equidad, racionalización, eficiencia, respeto y transparencia. En esta relación se mantienen pautas de comportamiento en términos de igualdad, selección por condiciones de calidad y precio y en general el cumplimiento de los acuerdos pactados.

El pago por los servicios o productos contratados se realiza en el marco de la normatividad vigente para el sector salud, acorde con el flujo de recursos disponibles y las condiciones propias del Sistema General de Seguridad Social en Salud. De esta manera FAMISANAR optimiza los recursos que recibe para garantizar el aseguramiento en salud de sus afiliados.

La presente Política de Pagos se aprobará por la Junta Directiva, y el cumplimiento de esta lo ejecutará la Gerencia Financiera delegada en la Dirección de Tesorería.

La relación entre la EPS FAMISANAR SAS y sus proveedores está fundamentada en principios de equidad, racionalización, eficiencia, respeto y transparencia. En esta relación se mantienen pautas de comportamiento en términos de igualdad, selección por condiciones de calidad y precio y en general el cumplimiento de los acuerdos pactados.

5.12 Política corporativa de seguridad de la información y ciberseguridad

En la Organización la información es un activo fundamental para la prestación de sus servicios y la toma de decisiones, razón por la cual existe un compromiso expreso de protección como parte de una estrategia orientada a la continuidad del negocio, la administración de riesgos y la consolidación de una cultura de Seguridad de la información y Ciberseguridad.

Para dar cumplimiento a sus objetivos estratégicos se han adoptado las mejores prácticas, las cuales se han implementado a través de políticas, procesos y procedimientos (técnicos y generales de seguridad de la información y ciberseguridad), la arquitectura computacional, la estructura organizacional y los mecanismos de verificación y control.

Consciente de sus riesgos y amenazas actuales cuenta con un Sistema de Administración de Riesgos (SAR) que tiene como propósito garantizar que los riesgos sean conocidos, asumidos, gestionados y mitigados de forma documentada, estructurada, eficiente y adaptable a los cambios que se produzcan en el entorno y en la tecnología.

A su vez se tiene establecido un plan de capacitación y actualización sobre las políticas y procedimientos de seguridad de la información, ciberseguridad, Protección de Datos Personales y el uso correcto de los recursos informáticos para minimizar la materialización de los riesgos.



6.

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

La EPS FAMISANAR SAS realizará la revelación de su información a partir de los parámetros que la normatividad determina, para ello en cuanto a los niveles y condiciones para su divulgación, propendiendo en todo caso por el acceso de los diferentes grupos de interés en condiciones de igualdad y oportunidad, partiendo de la construcción de información veraz y comprensible, que permita que se puedan conocer de manera adecuada las condiciones funcionales de la EPS en relación con los derechos y obligaciones de quienes la conocen.

Se materializa a través de los canales virtuales y presenciales, donde los afiliados, prestadores, proveedores, colaboradores, entidades de control y en general cualquier persona pueden acceder a la información relevante de la empresa y que resulta de interés para la comunidad. Como mecanismos de comunicación se han adoptado diferentes medios, como son: comunicados, boletines, folletos, avisos en medios de comunicación masiva, página web, línea gratuita de información 24 horas, mensajes enviados por correo electrónico, envío de información periódica a entes de control y ejercicio anual de rendición de cuentas. La información revelada será oportuna, clara y veraz de acuerdo con los requerimientos de cada grupo de interés:

- Frente al público: La EPS FAMISANAR SAS realiza audiencias públicas de rendición de cuentas en donde socializa la gestión integral financiera, administrativa y los avances de las reuniones concertadas con las asociaciones de usuarios.

- Frente a las autoridades: La entidad realiza convocatorias anuales a las alcaldías y secretarías de salud de las principales regionales; en donde se presentan indicadores de sistemas de gestión de riesgo, financieros, atención al usuario y el perfil de riesgo de la población afiliada. Estas reuniones son convocadas desde la Gerencia de Experiencia al Usuario y presididas por un miembro de la Junta Directiva. Adicionalmente, la entidad ha definido procedimiento de control interno para evaluar la calidad de los datos reportados a las diferentes autoridades.

- Frente a la Superintendencia Nacional de Salud: la EPS FAMISANAR SAS aporta de manera oportuna la información requerida por los entes de control y cumple con las instrucciones emitidas por los mismos. La información solicitada por la SNS es generada desde cada una de las áreas responsables y será entregada al ente de control bajo las condiciones solicitadas por esta institución. La información será validada por la Secretaría General y Jurídica, para dar cumplimiento a criterios de oportunidad y calidad.

- Frente al público: La entidad cuenta con medios virtuales donde publica la información relevante para los grupos de interés, donde se incluye información financiera y de salud. La Gerencia Financiera y la Gerencia de Salud actualizan de manera periódica la información sujeta a publicación en los canales virtuales. La página web corporativa que contiene una sección con información del Código de Conducta y Buen Gobierno, Gobierno Corporativo, Estados Financieros, Rendición de Cuentas, Servicios PBS y PAC, información de las estadísticas sobre la población afiliada, los servicios prestados, la red y cobertura geográfica de los servicios contratados, los indicadores de calidad de los servicios y las actividades de promoción y prevención de salud.

- Frente a los empleados: se divulgará las estrategias y directrices generales de la entidad a través de los medios de comunicación internos. Los Gerentes y líderes de cada proceso son los llamados a difundir la información relevante para este grupo de interés.

Los controles y medidas necesarias para el acceso a la información por parte de las personas que lo requieran se encuentran documentados e implementados bajo el proceso de Administración de Seguridad de la Información, el cual asegura la correcta adopción de dichas políticas a nivel de toda la organización de conformidad con el artículo 6 de la Ley 1581 de 2012 (o cualquier norma que lo adicione, sustituya o modifique).

Nuestros colaboradores deben salvaguardar la información confidencial, cumpliendo los controles que corresponden a su clasificación y utilizarla únicamente si su(s) función(es) lo requiere(n) y si tiene(n) atribuciones para hacerlo. Antes de compartir información confidencial de forma oral o escrita, independientemente del medio (teléfono, Skype, correo electrónico, mensajes de texto, etc.), nuestros colaboradores deben considerar si el receptor tiene las funciones, atribuciones y/o autorizaciones requeridas para su uso y/o tratamiento de dicha información.

Nuestros colaboradores deben entender y dar cumplimiento a lo siguiente respecto a la administración de la información confidencial:

- Toda la información sobre usuarios, afiliados, accionistas, prestadores, proveedores, empleados y terceros es confidencial, salvo que sea evidente que se trata de información pública que puede o debe difundirse.
- La información de la situación financiera de la compañía es confidencial, salvo que sea evidente que se trata de información pública que puede o debe difundirse.
- Tratar la información confidencial a la que tienen acceso con responsabilidad y, en cumplimiento a las normas y políticas establecidas en materia de protección de datos personales.
- La información confidencial que producen o a la que tienen acceso con ocasión del desempeño de sus funciones pertenece a EPS FAMISANAR SAS y/o a sus titulares y no pueden utilizarla en beneficio propio o de terceros.
- La información contenida en bases de datos es confidencial y debe utilizarse en concordancia con las políticas que la compañía tenga establecidas en relación con datos personales de usuarios, afiliados, empleados, prestadores, proveedores, accionistas, directores y otros grupos de interés.
- Ni durante el ejercicio de su cargo ni con ocasión de su retiro pueden hacer copias totales o parciales en dispositivos tecnológicos distintos al disco duro local del equipo asignado, o de otra forma extraer copias de bases de datos de información, incluso si la copia es utilizada única y exclusivamente para el cumplimiento de las funciones asignadas, salvo que ello se haga en estricto cumplimiento de las políticas o los lineamientos definidos para el efecto.
- No pueden revelar, transmitir o transferir a correos electrónicos personales o de terceras personas, ni mediante copias físicas, información confidencial, salvo cuando cuenten con autorización expresa y lo hagan de acuerdo con la normativa aplicable, los procedimientos establecidos para tal fin.

- Utilizar los medios de almacenamiento y transmisión de información dispuestos por la compañía para tal efecto.
- Asegurarse que aquellos a quienes se les transmite o transfiere la información confidencial conocen sobre su confidencialidad y las restricciones de uso que se derivan de esta clasificación.
- Si por circunstancias particulares y excepcionales deben discutir temas que involucren Información confidencial en lugares públicos, deben actuar con máxima discreción y prudencia, atendiendo siempre al buen criterio.
- Son responsables en la administración de la información confidencial a la que tienen acceso, por lo que deben tener presente los controles de seguridad y las buenas prácticas con relación a su uso, como por ejemplo las siguientes: asegurarse de limpiar los tableros luego de una reunión; custodiar en debida forma los papeles de trabajo; no dejar documentos en las impresoras; mantener limpios los escritorios y bloqueados los computadores y demás dispositivos que no se encuentren en uso.
- Si reciben información confidencial por error, deben abstenerse de utilizarla en cualquier forma e inmediatamente informar a quien la envía, para evitar que la información confidencial se propague.



6.1 Manejo de Información

La información más relevante de EPS FAMISANAR SAS y/o que por disposición legal deba ser publicada, estará disponible en la página web de la Compañía, o página web Corporativa www.famisanar.com.co: la Compañía cuenta con una página web corporativa de fácil acceso como un canal importante a través del cual se puede divulgar información de compañía como: los órganos de gobierno de la sociedad, sus principales productos y servicios, normativa aplicable, la estructura organizacional, la información financiera, los documentos que tienen relación con gobierno corporativo y ética, rendición de cuentas, así como los mecanismos de atención a los usuarios y afiliados (sistema PQRS), los teléfonos y direcciones de correo a través de los cuales pueden contactar a los órganos de dirección y administración de la compañía, carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente en el sistema general de seguridad social en salud y la carta de desempeño de EPS Famisanar, entre otros.

La Compañía tiene definidos los procedimientos, los responsables, los plazos y, en general, la estructura necesaria para divulgar completa y oportunamente la información relevante que puede ser de interés del sector salud, así como para actualizar la información básica de la entidad publicada en su página Web.

6.2 Confidencialidad

En EPS FAMISANAR SAS, los colaboradores de la compañía deberán mantener la debida reserva sobre los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado o a la que hayan tenido acceso con ocasión de su cargo. Por lo tanto, deberán controlar y evitar que, en cualquiera de las instancias o dependencias de la Compañía, se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para esto o no laboren en la respectiva área.

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

Adicionalmente y dentro del ámbito de la protección al derecho al Habeas Data, la Compañía como responsable del tratamiento de la información personal y sensible de sus usuarios y afiliados, cuenta con Políticas de Confidencialidad de la Información, las cuales se encuentran disponibles en su página web y que aplican a colaboradores, prestadores, proveedores y aliados estratégicos en cumplimiento a los previsto en la normativa aplicable en la materia.

Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos de la Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT / FPADM y Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude - SICOF.

EPS FAMISANAR SAS, cuenta con el Sistema de Administración de Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación para la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, y el Subsistema de Administración de Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude – SICOF, los cuales son de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores y hace parte del presente Código de Conducta y Buen Gobierno. Los lineamientos y políticas se encuentran definidos en el Manual de Políticas y Procedimientos SARLAFT / FPADM y en el Manual de Prevención de la Corrupción, la Opacidad y el Fraude - SICOF

EPS FAMISANAR SAS, ha designado al Oficial de Cumplimiento para la Administración del Sistema de Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiación de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y del Subsistema Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude – SICOF



7.

RESOLUCIÓN DE CONFLICTO DE INTERÉS

7.1 Política General de Conflictos de Interés

Se puede presentar cuando por una acción u omisión, un interés financiero, político o personal, o una relación sentimental con otro empleado o un tercero, podría impedir directa o indirectamente, juicios y valoraciones independientes y objetivas, o podrían llegar a motivar la toma de decisiones incorrectas en el ámbito profesional.

Un conflicto de interés podría surgir por ejemplo en situaciones donde el dueño o un miembro de la dirección de una compañía, organización o institución, con las que Famisanar mantiene relaciones de negocio, es una persona cercana al colaborador en afinidad, parentesco o consanguinidad. También se puede presentar un conflicto de interés entre colaboradores que presenten una relación sentimental que pueda influir al momento de tomar alguna decisión subordinada o no dentro de sus obligaciones contractuales con Famisanar.

De igual forma, refiere aquellas situaciones y comportamientos que conducen a una disyuntiva de naturaleza ética y/o jurídica sobre los efectos, beneficios y perjuicios de las conductas que se pueden realizar frente a una determinada situación, cuando su existencia puede menoscabar los intereses de la entidad, de uno o varios prestadores o de los usuarios, pudiendo resultar en un beneficio ilegítimo para la Compañía, sus accionistas o sus colaboradores.

No supondrá un conflicto de interés aquella situación en la que la Compañía en el ejercicio de su actividad habitual, pueda obtener un beneficio actuando de acuerdo con las buenas prácticas empresariales.

Entre los hechos que suponen un conflicto de interés se encuentran:

- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho de intereses individuales, propios o de terceros.
- No guardar y desproteger la reserva comercial e industrial de la entidad.
- Utilizar su posición en la Compañía o su nombre para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la entidad.
- Demás hechos estipulados en el Código de Conducta y Buen Gobierno

7.2 Definición de Conflictos de Interés



De manera global y no exclusiva se entienden como conflictos de interés, aquellas situaciones y comportamientos que conducen a una disyuntiva de naturaleza ética y/o jurídica sobre los efectos, beneficios y perjuicios de las conductas que se pueden realizar frente a una determinada situación, cuando su existencia puede menoscabar los intereses de la entidad, de uno o varios prestadores o de los usuarios, pudiendo resultar en un beneficio ilegítimo para la EPS FAMISANAR SAS, para sus accionistas o sus colaboradores. No supondrá un conflicto de interés aquella situación en la que la EPS FAMISANAR SAS en el ejercicio de su actividad habitual, pueda obtener un beneficio actuando de acuerdo con las buenas prácticas empresariales.

A continuación, se describen aquellas actividades o funciones en el ámbito operacional de la EPS FAMISANAR SAS cuyo desempeño o realización pudieran suponer algún conflicto de interés, real o potencial:

- Participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la entidad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de interés. En estos casos, el alto funcionario suministrará al Comité de Conducta toda la información que sea relevante para la toma de la decisión.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho de intereses individuales propios o de terceros.
- No guardar y desproteger la reserva comercial e industrial de la entidad.

- Dar un trato inequitativo a los accionistas sin respetar el ejercicio del derecho de inspección de ellos.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la entidad.
- Utilizar su posición en la EPS o su nombre para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares, con cualquier persona natural o jurídica que tenga alguna relación con la entidad.
- Utilizar los activos, servicios y en general los recursos de la EPS para actividades distintas de las relacionadas con ella, por lo tanto, no podrán encausarlos en provecho personal o de terceros.
- Aceptar para sí o para terceros relacionados, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores o clientes de la EPS, o de personas o entidades con las que la compañía sostenga relaciones comerciales o de servicios.
- Participar en procesos de selección, contratación y auditoría cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas.
- Promover que la entidad y las personas competentes intervengan y/o realicen operaciones por cuenta propia cuando: a). Conozcan información sensible, privilegiada o relevante sobre los procesos críticos del negocio. b). Participen en la estructuración y gestión de operaciones. c). Realicen labores de análisis y estimación de costos, inversiones, planes estratégicos de crecimiento y estabilidad operacional.
- Al momento de ser vinculado a la entidad, el colaborador no debe ser pariente de alguna persona vinculada a la compañía hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo grado de afinidad y primero civil, cónyuge o compañero permanente.

7.3 Deberes de los colaboradores en relación con el cumplimiento de la política general de conflictos de interés



Con el fin de eliminar las situaciones en las que pueda ponerse en tela de juicio la independencia y transparencia de la gestión de los colaboradores de la EPS, serán deberes de los trabajadores, respecto del manejo del conflicto de intereses los siguientes:

- Todos los colaboradores de la EPS FAMISANAR SAS se encuentran obligados a identificar, prevenir y revelar, y cuando sea el caso, administrar los conflictos de interés que puedan presentarse en el desarrollo de sus funciones, incluyendo relaciones familiares o personales.
- Cualquier colaborador, Gerente, Director o Jefe que se encuentre incurso en un conflicto de interés respecto de una negociación, debe informarlo a la línea ética.
- Todo colaborador deberá contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la EPS.
- Todos los trabajadores deben guardar y proteger la reserva industrial, comercial, financiera, tecnológica y la información de la EPS.

7.4 Mecanismos de resolución de conflictos de interés



La EPS FAMISANAR debe administrar los conflictos que surjan en desarrollo de su actividad entre sus propios intereses, los de sus accionistas, directivos, colaboradores y los de sus usuarios, de una manera transparente e imparcial, velando porque siempre prevalezca el cumplimiento de la ley, el interés de la entidad y de los usuarios, sin perjuicio de otras disposiciones aplicables al respecto.

Cuando los accionistas estén en una situación que les implique conflicto de intereses frente a la entidad deberán solicitar que se convoque a un tercero externo, objetivo e independiente de la entidad como garante para exponer su caso y suministrará a ese órgano toda la información que sea relevante para la toma de la decisión.

Cuando el Gerente General esté en una situación que le implique conflicto de intereses frente a la entidad deberá solicitar que se convoque a la Junta Directiva para exponer su caso y suministrará a ese órgano toda la información que sea relevante para la toma de la decisión.

Cuando los Gerentes, Directores y Jefes de áreas estén en una situación que les implique conflictos de intereses frente a la entidad, deberá solicitar que se convoque al Comité de Conducta para exponer su caso y suministrarán a ese órgano toda la información que sea relevante para la toma de la decisión.

Cualquier colaborador que considere que tiene un eventual conflicto de intereses, aun cuando el mismo sea potencial, deberá ponerlo en conocimiento por escrito en primera instancia a su jefe directo, acompañando copia al Director o Gerente del área respectiva, lo cual incluye el uso del correo electrónico.

Efectuado el reporte escrito, es entendido para el colaborador que mientras el conflicto no se defina o se establezca su administración, deben abstenerse de efectuar la operación objeto de revisión.

Una vez realizados los análisis y tomadas las decisiones, la resolución del conflicto deberá ser informada por escrito por las instancias respectivas, a quien lo reportó, al Gerente del área a la cual éste pertenece, y a las demás personas involucradas en el mismo.

7.5 Mecanismos de resolución de controversias internas

Los Directivos, Administradores y Empleados de la EPS FAMISANAR SAS deben actuar con respeto hacia los compañeros de trabajo y hacia las personas con quienes deban relacionarse. Cualquier situación que presente controversia debe 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 realice la mediación. De no obtenerse resolución se traslada la decisión al Comité de Convivencia 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 documento.

7.6 Difusión, socialización del código de buen gobierno

La EPS FAMISANAR debe gestionar por sus canales institucionales y organizacionales la difusión del Código de Conducta y Buen Gobierno, con el fin de garantizar el entendimiento y aplicación de los lineamientos establecidos por la entidad en el presente documento. Para lograr estos efectos, se han definido como mecanismos de socialización a los diferentes grupos de interés internos y externos, los siguientes:

Para los colaboradores:

- La Dirección de Talento Humano a través del proceso de inducción garantizará que todo colaborador nuevo de la organización conozca este documento.

- A través de la intranet, la organización pone a disposición de todos los funcionarios estos lineamientos.

Para los grupos de interés externos:

La EPS FAMISANAR SAS cuenta con la página web www.famisanar.com.co donde permanentemente se encuentra publicado el Código de Conducta y Buen Gobierno. Los lineamientos definidos en este documento son de obligatorio cumplimiento y rigen a partir de la fecha de su publicación, previa aprobación de su actualización integral por la Junta Directiva, como, los aspectos no regulados en este Código se rigen por lo establecido en los estatutos de la sociedad y en las normas que regulan su actividad.



www.famisanar.com.co



EPSFamisanarOficial



EPSFamisanarOficial



@eps_famisanar



Famisanar



Famisanar eps