	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

UNIDAD FUNCIONAL:
PRESIDENCIA EJECUTIVA
GERENCIA GENERAL

NOMBRE:
CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA

Versión: 5

07-2011

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 1 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01



	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA	
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS	
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL	

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 1. NATURALEZA JURÍDICA.**
- 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA.**
 - 2.1. PROPÓSITO.
 - 2.2. MISIÓN.
 - 2.3. VISIÓN.
 - 2.4. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.
 - 2.5. POLÍTICAS.
 - 2.5.1. Política Estratégica de Compañía.
 - 2.5.2. Política de Gestión Administrativa.
- 3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ETICA.**
 - 3.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.
- 4. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ETICA.**
 - 4.1. LINEAMIENTOS, METODOLOGÍA E INSUMOS UTILIZADOS.
- 5. CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO.**
 - 5.1. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO.
 - 5.2. ORGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN.
 - 5.2.1. ASAMBLEA GENERAL.
 - 5.2.1.1. Composición, Funciones y Facultades.
 - 5.2.1.2. Funciones de la Asamblea General de Accionistas.
 - 5.2.1.2. Convocatoria para reuniones.
 - 5.2.1.3. Presidencia de las reuniones y elaboración de actas.
 - 5.2.1.4. Representación de los Accionistas.
 - 5.2.2. JUNTA DIRECTIVA.
 - 5.2.2.1. Estructura de la Junta Directiva.
 - 5.2.2.2. Convocatoria para reuniones ordinarias y extraordinarias.
 - 5.2.2.3. Sanciones a los Miembros de la Junta Directiva que no concurren a reuniones.
 - 5.2.2.4. Funciones de la Junta Directiva.
 - 5.2.3. PRESIDENCIA EJECUTIVA.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 2 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA	
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS	
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL	

5.2.3.1. Funciones del Presidente Ejecutivo.

5.2.4. GERENTE GENERAL.

5.2.4.1. Funciones del Gerente General.

5.2.5. GRUPO DE ADMINISTRACIÓN.

5.2.5.1. Funciones.

5.2.5.2. Otras Funciones.

5.3. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL BUEN GOBIERNO.

5.3.1. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

5.3.2. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

5.3.3. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.

5.3.4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

5.3.5. POLÍTICA FRENTE AL MEDIO AMBIENTE.

5.3.6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

5.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.

5.4.1. ÁREAS RESPONSABLES DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.

5.5. CONFLICTO DE INTERES.

5.5.1. PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

5.6. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

5.6.1. RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

5.6.2. RESPONSABILIDAD SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS.

5.6.3. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

5.6.4. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

5.7. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN.

5.7.1. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN.

6. CÓDIGO DE ÉTICA.

6.1. OBJETIVO.

6.2. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA.

6.2.1 POLÍTICA FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

6.2.2. POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

6.2.3. POLÍTICA DE USO DE BIENES.

6.2.4. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.


6.2.5. POLÍTICA CON LA COMPETENCIA.

6.2.6. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE.

6.2.7. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.

7. ÓRGANOS DE FISCALIZACIÓN.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 3 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL

7.1. REVISORIA FISCAL.

7.1.1. ELECCIÓN.

7.1.2. FUNCIONES.

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL.

8.1. CONTROL INTERNO.

8.1.1. FUNCIONES.

8.1.1.1. Seguimiento a la implementación, socialización y divulgación del Código del Buen Gobierno y de Ética.

8.2. SISTEMA DE CALIDAD.

9. ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL.

10. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

11. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

11.1. VIGENCIA CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

11.2. DIVULGACIÓN CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

11.3. ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

12. ANEXO.

12.1. SISTEMA DE CALIDAD.

12.1.1. Indicadores para el Control de la Gestión de la Política del Buen Gobierno y la Gestión Ética Organizacional.

12.1.1.1. Índice de Gestión Ética (Cliente Interno).

12.1.1.2. Índice de Satisfacción de los Clientes Externos.

12.1.1.3 Indicadores Operativos.

12.2. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.


12.2.1. Controversias con los Usuarios afiliados al Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado.

12.2.2. Controversias con los Prestadores de Servicios de Salud Contratados para la Atención de los Usuarios Afiliados al Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado.

12.2.3. Administración y Resolución de Conflictos con el Talento Humano de la Organización.

12.3. MECANISMOS DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva
Página: 4 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011
		Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

**SOLSALUD ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD DEL RÉGIMEN
CONTRIBUTIVO Y SUBSIDIADO SOLSALUD EPS S.A.**

LA JUNTA DIRECTIVA DE SOLSALUD EPS S.A.

CONSIDERANDO:

Que en el literal h, del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007 y la Circular Instructiva No. 045 de 2007 y Circular Única en la Superintendencia Nacional de Salud, dispuso que todas las Empresas Administradoras de Planes de Salud – EAPB – y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS – deberán constituir un Código del Buen Gobierno y de Ética.

RESUELVE:

Actualizar el Código del Buen Gobierno y de Ética.

Dada en Bucaramanga, el 28 día del mes de Julio de 2011.

Firman Integrantes de Junta Directiva que asistieron a esta Reunión:

Cesar Augusto Serrano Morales (Firmas en el Acta).

María Nodelia Parra Rodríguez.

Orlando Rodríguez López.

Ana Isabel Maldonado Gómez.

Jorge Gil.


Martha Rueda Busto.

Fabián Rolando Méndez Cáceres.

Hernando Jerez Villamizar.

Virginia Villamizar de Camacho.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 5 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


INTRODUCCIÓN

SOLSALUD EPS S.A. en cumplimiento de la obligación legal establecida en el literal h del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007 y la Circular Instructiva No. 045 de 2007 y Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo con el cual todas las Empresas Administradoras de Planes de Salud – EAPB – y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud – IPS – deberán constituir un Código del Buen Gobierno y de Ética, ha decidido adoptar el presente Código de Buen Gobierno y de Ética, con el cual se busca encausar toda la actividad de SOLSALUD EPS S.A. dentro del Régimen de transparencia y de buen gobierno pretendido por la Organización.

En este sentido se propende por el cumplimiento de principios, reglas y/o estándares de buen gobierno y de ética en el manejo de SOLSALUD EPS que a la vez permitan el alcance de los objetivos estratégicos y su permanente evaluación, constituyéndose en una plataforma de protección a los grupos de interés en la Organización.

Por lo tanto en la búsqueda de generar la confianza de los grupos de interés, SOLSALUD EPS S.A. ha decidido implementar procesos y prácticas propias del Código del Buen Gobierno y de Ética, organizando la distribución de derechos y responsabilidades entre todo el talento humano, recogiendo la misión, visión, principios y valores corporativos que se han determinado.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 6 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA	
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS	
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL	

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO: También denominado código de gobierno corporativo. Es el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

CÓDIGO DE ÉTICA: También denominado código de Conducta. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día en la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

POLÍTICAS: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.


PRINCIPIO: Causa fundamental o verdad universal, lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

PRINCIPIOS ÉTICOS: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos, al cual el empleado o el grupo de trabajo se adscribe.

VALORES: Forma de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

CONFLICTO DE INTERÉS: Situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad o funciones, se encuentra en la posición en donde podría aprovechar las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta, para sí o para un tercero.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 7 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social.


RIESGOS: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento

1. NATURALEZA JURÍDICA.

SOLSALUD EPS S.A. es una Entidad Promotora de Salud constituida como sociedad anónima, creada por organizaciones sociales, instituciones de salud y educación, fondos de empleados, cooperativas y entidades sin ánimo de lucro, legalizada por escritura pública No. 4288 en la Notaria 06 del Circulo de Bucaramanga y Aprobada por Resolución 0478 del 23 de Abril de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, para la Administración del Régimen Contributivo y mediante Resolución 1155 del 17 de Septiembre de 1997, para la Administración del Régimen Subsidiado; vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud – SUPERSALUD -.

SOLSALUD EPS S.A. tiene por objeto principal: “En el Régimen Contributivo será la afiliación, registro y carnetización de los afiliados, el recaudo, giro y compensación de las cotizaciones, la administración del riesgo de salud y la organización y garantía, directa o indirecta, de la prestación del Plan Obligatorio de Salud. Para el Régimen Subsidiado será la afiliación, registro y carnetización de los afiliados a través de la suscripción de contratos de Administración del Subsidio con las Entidades Territoriales, la Administración del Riesgo en Salud y la organización y garantía, directa o indirecta de la prestación del Plan Obligatorio de Salud”.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 8 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA.

2.1. PROPÓSITO.

Garantizar el aseguramiento en la prestación de servicios de salud a los usuarios con una organización empresarial con calidad.

2.2. MISIÓN.

Somos una Entidad de Aseguramiento en Salud, que garantiza la calidad de los servicios a sus afiliados, mediante un modelo de atención preventivo, integral y prospectivo, con una Red de Servicios eficiente y un excelente equipo humano calificado y con actitud de servicio.

2.3. VISIÓN.

Solsalud EPS S.A. en el 2015 será una empresa con mayor presencia nacional, reconocida por el aseguramiento de los servicios de salud y su aporte en el mejoramiento de la salud de sus afiliados, mediante un modelo de atención innovador el cual está basado en relaciones con instituciones de alto nivel, procesos efectivos, propendiendo por: un mejor posicionamiento en el mercado, la satisfacción razonable de sus clientes y la comunidad, así como optimizar la administración de los recursos.

2.4. PRINCIPIOS Y VALORES CORPORATIVOS.


RESPETO.

Escuchamos, entendemos y valoramos las ideas y creencias de nuestros usuarios, colaboradores, accionistas, gobierno y comunidad general.

ACTITUD DE SERVICIO.

Actuamos con un trato amable y disposición permanente hacia nuestros clientes para ofrecer servicios y responder sus requerimientos con oportunidad y eficacia.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 9 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

TRABAJO EN EQUIPO.

Somos un equipo humano que trabaja de manera integral para la satisfacción de los clientes y el logro de los objetivos de la compañía.

COMPROMISO.

Asumimos nuestras acciones con honestidad, transparencia, justicia, esfuerzo y dedicación, generando confianza de nuestras actividades hacia los clientes.

RESPONSABILIDAD.

Estamos comprometidos en asumir y cumplir nuestra misión organizacional, buscando con ello el impacto positivo en nuestros clientes y en la comunidad.

SUPERACIÓN.

Buscamos mejorar e innovar cada día en el aseguramiento de los servicios así como en la atención a nuestros clientes.

2.5. POLÍTICAS

2.5.1. POLÍTICA ESTRATÉGICA DE COMPAÑÍA.

Adoptar en todos los niveles de gestión de la Organización una forma de pensamiento gerencial estructurado a través de un modelo de gestión que permita la productividad, competitividad y sostenibilidad de la Compañía en el largo plazo.


El Modelo de Gestión integra los siguientes elementos:

- Direccionamiento Estratégico.
- Gerencia de Procesos por resultado.
- Transformación Cultural.

2.5.2. POLÍTICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

- Acatamiento de la normatividad vigente y de las políticas internas para el funcionamiento de la EPS y de cada una de sus unidades de negocio.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 10 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

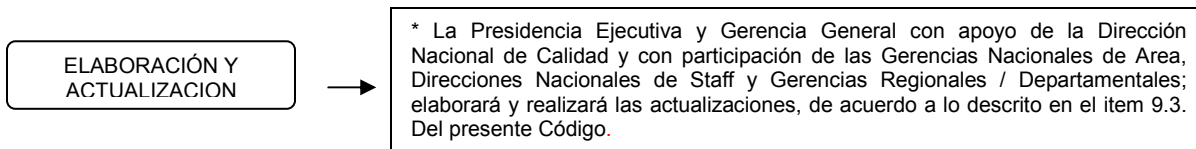
	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL

- En SOLSALUD EPS S.A., la Planeación y Control estratégico se centraliza en la Alta Dirección: Junta Directiva, Presidencia Ejecutiva, Gerencia General, Gerencias Nacionales de Área y Direcciones Nacionales de Staff; La Administración y Operación se ejecuta en el nivel descentralizado: Gerencias / Direcciones Regionales/ Departamentales.
- SOLSALUD EPS S.A., garantizará y asegurará las necesidades de salud de sus usuarios mediante la prestación de servicios de excelente calidad, en un ambiente de mejoramiento continuo, con talento humano competente y comprometido, suministrando información adecuada y haciendo uso de nuevas tecnologías, conforme a la normatividad vigente para el sector salud y/o normas que la modifiquen.
- SOLSALUD EPS S.A., se compromete con el desarrollo de las competencias en los procesos misionales y administrativos, de acuerdo a los Mapas de Procesos Institucionalizados, habilidades, actitudes e idoneidad de su talento humano; determinando políticas y prácticas de gestión humana, realizando procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación de desempeño, conforme a los procedimientos establecidos en la Organización.


3. ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ETICA.

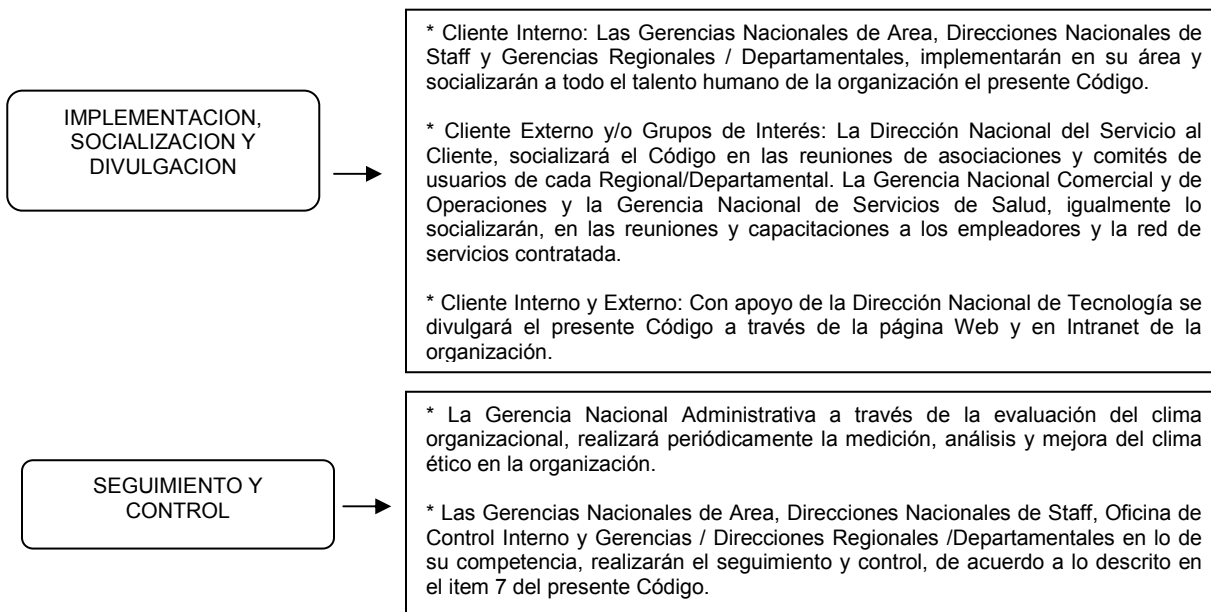
3.1. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA.

Para la elaboración, actualización, implementación, socialización, divulgación, seguimiento y control de la gestión del Código del Buen Gobierno y de Ética, se adopta la siguiente estructura administrativa, la cual se complementa en los ítems 3.2.4. y 5 del presente Código, así:



Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva
Página: 11 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011
		Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL




4. METODOLOGÍA PARA LA ELABORACIÓN CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

4.1. LINEAMIENTOS, METODOLOGÍA E INSUMOS UTILIZADOS.

Dando cumplimiento a lo normativo, específicamente el literal h del artículo 40 de la Ley 1122/07, para la elaboración del Código se tuvieron en cuenta los lineamientos provenientes de Junta Directiva y/o de los accionistas de la empresa; así como lo establecido en el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención en Salud para las EPS / EPS-S, especialmente en sus componentes de Habilitación, PAMEC y del Sistema de Información para la Calidad.

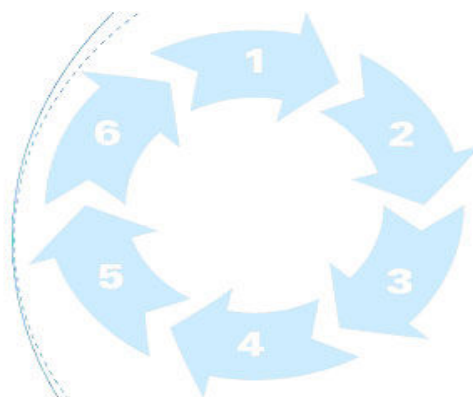
Este proceso deberá verse como una etapa que culminará con el compromiso de todos los miembros de la organización, y que al final reflejará la cultura organizacional de la misma.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva
Página: 12 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011
		Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Para la elaboración del Código del Buen Gobierno y de Ética, se establecieron los siguientes pasos:


1. Integración e inducción del equipo líder del proceso para su elaboración.
2. Análisis de antecedentes, estudios internos, informes de quejas y reclamos y demás insumos normativos.
3. Redacción del código.
4. Implementación, socialización y divulgación.
5. Seguimiento y Control.
6. Actualización periódica.



Los pasos del proceso son progresivos y están diseñados para que cada uno sea complemento del anterior y alimente los pasos del siguiente, los cuales se desarrollan así:

- Equipo líder del proceso para la elaboración, implementación, socialización, divulgación, seguimiento, control y actualización periódica: De acuerdo a la estructura establecida para la administración del Código del Buen Gobierno y de Ética (ítem anterior), en cada etapa del proceso se realizan grupos primarios a todo nivel en la sede nacional, regionales y departamentales (para el Código de Ética) y a nivel de alta dirección (para el Código del Buen Gobierno), en donde se analiza información relevante y cambios normativos que permita la toma de decisiones con respecto al Código.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 13 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


- El análisis de información para la elaboración y redacción del Código del Buen Gobierno y de Ética, contempló información relevante establecida en los procesos internos de la organización, así como información externa, la cual seguirá siendo evaluada periódicamente para las actualizaciones del Código, así:
 - Procesos Internos:
 - Sistema de Información y Atención al Usuario –Servicio al Cliente, se analizaron informes periódicos del Sistema de Monitoreo Satisfacción del Cliente, el cual contempla los informes de quejas y reclamos, informes de resultados aplicación encuestas de satisfacción al cliente.
 - Gestión Jurídica, se analizaron informes de tutelas por servicios pos y procesos administrativos de la organización, requerimientos de los entes de vigilancia y control, así como aspectos jurídicos y normativos relacionados con los Códigos del Buen Gobierno y de Ética.
 - Gestión Talento Humano, se analizaron últimos informes de evaluación clima organizacional y evaluación del desempeño. Gestión de la Calidad, se analizaron últimos informes del Sistema de Indicadores de Calidad por Proceso, que evalúa el impacto y gestión de la alta dirección en el cumplimiento de objetivos y metas de la organización.
- Los pasos para la implementación, socialización y divulgación, así como el seguimiento, control y actualizaciones, están definidos en los ítems 3.1., 7 y 9 del presente Código.

5. CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO.

5.1. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO.

SOLSALUD EPS S.A, dentro de sus políticas institucionales de acatamiento a la normatividad vigente, específicamente en la obligación derivada del Artículo 40 literal h de la Ley 1122 de 2007, Circular Instructiva 45 de 2007 y Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud y sus modificaciones, adopta el siguiente código de buen gobierno, en el cual se plasma la filosofía y las normas

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 14 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

que rigen el manejo de las relaciones entre la Administración, Junta Directiva, los Accionistas, nuestros usuarios y otros grupos de interés. Estas normas orientan lo establecido en los Estatutos de SOLSALUD EPS S.A y en las disposiciones legales aplicables frente al particular.

5.2. ORGANOS DE DIRECCIÓN Y ADMINISTRACIÓN.

Para fines de Dirección y Administración SOLSALUD EPS S.A. cuenta con los siguientes órganos:

- Asamblea General.
- Junta Directiva.
- Presidente Ejecutivo.
- Gerente General.
- Grupo de Administración.

5.2.1. ASAMBLEA GENERAL.


5.2.1.1. Composición, Funciones y Facultades.

La Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de dirección, se compone de los accionistas, personas naturales o jurídicas que se encuentran inscritas en el libro de Registro de accionistas de la sociedad, reunidos con el quórum y en las condiciones previstas en los estatutos y la ley.

5.2.1.2. Funciones de la Asamblea General de Accionistas.

- Designar y remover a los miembros de la Junta Directiva.
- Designar y remover al Revisor Fiscal y su suplente.
- Acordar la remuneración de los funcionarios que elija.
- Aprobar, improbar o modificar los balances y las cuentas que le sean presentadas por la Junta Directiva, el Gerente General de la Compañía.
- Disponer lo relativo a las reservas ocasionales
- Distribuir y disponer de los dividendos luego de fijar su monto
- Decidir sobre la suspensión del Derecho de Preferencia
- Aprobar las reformas estatutarias.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 15 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


- Designar las comisiones de estudios especiales cuando no se aprueben los balances, cuentas sociales y cumplir las recomendaciones que le impongan los asociados.
- Estudiar, aprobar o improbar los informes presentados por la Junta Directiva, el Gerente General y el Revisor Fiscal.
- Tomar las determinaciones que exija el interés de la sociedad.
- Decretar la transformación de la sociedad.
- Decretar la fusión de la sociedad con otra u otras y su escisión en varias
- Decretar la Disolución y liquidación de la sociedad.
- Variar la destinación de las reservas ocasionales.
- Autorizar la readquisición de sus propias acciones.
- Autorizar la emisión de acciones y expedir el respectivo Reglamento de suscripción de las mismas.
- Decretar las acciones legales que deban seguirse contra los administradores y funcionarios de la sociedad.
- Tomar todas las medidas necesarias para hacer cumplir los estatutos y desarrollar el objeto social de la sociedad.
- Las demás que le asigne la Ley o no estén señaladas en particular para otro órgano de dirección ó administración de la Sociedad.

5.2.1.3. Convocatoria para reuniones.

La Asamblea General de Accionistas se reúne en forma ordinaria anualmente, dentro de los tres primeros meses del año, por convocatoria en la Junta Directiva, con el objeto de examinar la situación de la sociedad, designar los administradores y demás funcionarios de su elección, determinar las directrices económicas de la compañía, considerar las cuentas y balances del último ejercicio, resolver sobre la distribución de utilidades y acordar todas las providencias tendientes a asegurar el cumplimiento del objeto social.

Las reuniones ordinarias de Asamblea General de Accionistas, serán convocadas por decisión mayoritaria de Junta Directiva con no menos de 15 días hábiles de antelación de la reunión, a través de nota escrita dirigida por el Gerente General en la que se señale lugar, fecha y hora de la reunión a cada accionista, en la última dirección que se tenga inscrita en la sociedad. En caso de

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 16 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

no ser convocada la Asamblea General Ordinaria de Accionistas ella se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de Abril a las 10 de la mañana en la sede social del domicilio principal de la compañía.


Las reuniones extraordinarias de Asamblea General de Accionistas se convocarán en la misma forma que la ordinaria por Junta Directiva, el Revisor Fiscal, el Gerente General y también cada vez que un número de accionistas que represente no menos del veinte por ciento 20% de las acciones suscritas, así lo solicite a quienes tienen capacidad para convocarla. Las reuniones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se podrán realizar en cualquier momento y lugar, siempre cuando estén presentes todos los accionistas y acuerden deliberar con ese carácter y además, cuando siendo convocada por quienes tienen capacidad para ello, existiere el quórum estatutario y legal.

5.2.1.4. Presidencia de las reuniones y elaboración de actas.

Las reuniones ordinarias y Extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas serán presididas por el presidente de la Junta Directiva y/o por la persona que la Asamblea designe; actuará como secretario de la Asamblea, el Secretario General de la Empresa o en su defecto por el que la Asamblea designe.

Las decisiones y todo lo que ocurra en cada reunión de la Asamblea General de Accionistas se relatará en el Acta que siendo aprobada por los asistentes a la reunión o por una comisión nombrada de su seno para ello, será suscrita por el Presidente y el Secretario de la misma, dejando expresa constancia de lo siguiente: a) Lugar, fecha y hora de la reunión; b) Forma de la Convocatoria; c) Número de Acciones suscritas y representadas. d) Relación de los accionistas asistentes; e) Orden del día y temas tratados; f) Propositiones presentadas por los accionistas; g) Votación obtenida en la toma de decisiones y respecto de las propositiones y el escrutinio de los votos en forma detallada; h) Decisiones adoptadas por la Asamblea General de Accionistas; i) Fecha y hora de la clausura de la reunión.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 17 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.2.1.5. Representación de los Accionistas.

Para ejercer todos sus derechos sociales, los accionistas podrán hacerse representar por apoderados designados por escrito dirigido al Gerente General, donde se consignará el nombre e identificación del accionista, del apoderado y la fecha de reunión para la que se confiere.

5.2.2. JUNTA DIRECTIVA.

La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la compañía, es elegida por la Asamblea General de Accionistas.


5.2.2.1. Estructura de la Junta Directiva.

La Junta Directiva de la sociedad se conformará de nueve (9) miembros principales y sus respectivos suplentes personales, elegidos en la forma establecida en estos Estatutos para períodos de dos (2) años, sin perjuicio de que en cualquier momento puedan ser removidos de sus cargos por la Asamblea General de Accionistas.

5.2.2.2. Convocatoria para reuniones ordinarias y extraordinarias.

- La Junta Directiva se reunirá ordinariamente una vez al mes en la fecha y hora que se haya fijado en la reunión anterior y se comunicará por los medios previstos en los estatutos.
- Las reuniones extraordinarias de la Junta Directiva se convocarán por el Gerente General, el Revisor Fiscal o cuatro (4) de sus miembros principales o suplentes que actúen como principales o por el presidente de la Junta Directiva.
- Las reuniones ordinarias y extraordinarias de la Junta Directiva se convocarán con no menos de dos (2) días hábiles de antelación y se harán por escrito a la última dirección registrada o por llamada telefónica.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 18 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.2.2.3. Sanciones a los miembros de la Junta Directiva que no concurren a reuniones.


Los miembros de Junta Directiva que no concurren a más de cuatro (4) reuniones consecutivas de ella sin justa causa serán removidos por la Asamblea General de Accionistas pero entretanto serán reemplazados por su respectivo suplente.

5.2.2.4. Funciones de la Junta Directiva.

La Junta Directiva podrá ejecutar todos los actos y contratos sociales que no fuesen del resorte de la Asamblea General de Accionistas y especialmente, los siguientes:

- Designar y remover al Presidente Ejecutivo y al Gerente General.
- Contratar las consultorías especiales que requiera para el ejercicio de su función.
- Fijar la remuneración del Presidente Ejecutivo y el Gerente General; y aprobar la planta de personal con su remuneración.
- Convocar a reuniones a la Asamblea General de Accionistas.
- Adoptar los métodos y sistemas de contabilidad, de depreciaciones, avalúos, apropiaciones y demás que fuere necesarios para la confección de balances y estado de resultados.
- Reglamentar la suscripción de acciones en reserva.
- Presentar el correspondiente informe anual a la Asamblea General de Accionistas.
- Presentar en unión con el Presidente Ejecutivo y el Gerente General el Balance General, el detalle de las cuentas del estado de resultados y el proyecto de distribución de utilidades a estudio de la Asamblea General de Accionistas para que sea considerado y sobre él tome una decisión el citado órgano.
- Determinar la información de partidas para ser llevadas a fondos especiales.
- Establecer la Apertura y/o cierre sucursales, agencias y oficinas.
- Aprobar el presupuesto de ingresos, costos y gastos de la sociedad y revisar su ejecución.
- Aprobar la planta de cargos de la sociedad y sus novedades.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 19 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


- Aprobar, la filosofía corporativa, la estructura orgánica y funcional, el plan estratégico, el modelo de negocio y el modelo de contratación de la sociedad, sus novedades y revisar sus desarrollos.
- Revisar cuando así lo decida cualquier aspecto relacionado con el funcionamiento de la sociedad.
- Revisar y aprobar o improbar las propuestas que presente el Presidente Ejecutivo y el Gerente General.
- Delegar de forma expresa sus funciones en el Gerente General.
- Autorizar al Gerente General de la sociedad para celebrar los actos y contratos, contraer obligaciones, que sirvan para el desarrollo directo del objeto social o que tengan carácter simplemente preparatorio, accesorio o complementario para la realización de los fines que persigue la compañía y los que se relacionen directamente con la existencia y funcionamiento de la misma que para el Gerente General que excedan del equivalente en pesos Colombianos al valor de Dos Mil (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes fijados por el Gobierno Nacional y certificados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- Designar y Remover al Gerente Nacional Administrativo y el Gerente Nacional Financiero.
- Las demás funciones que la Ley y este Estatuto le señalen.

5.2.3. PRESIDENCIA EJECUTIVA.

5.2.3.1. Funciones del Presidente Ejecutivo.

- Coordinar las relaciones con los accionistas.
- Atender todos los trámites relacionados con la capitalización de la sociedad, la liberación y Suscripción de Acciones, la venta de Acciones y la entrada de nuevos Accionistas de conformidad con los estatutos.
- Ejecutar las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Convocar a las reuniones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas y Junta Directiva.
- Ejecutar las órdenes que imparta la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.
- Asistir a las reuniones de Asambleas o Junta de Sociedades donde la compañía tenga interés y deba asistir.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 20 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


- Rendir cuentas comprobadas de su gestión cuando así se lo exija la Asamblea General de Accionistas o la Junta Directiva.
- Ser el superior jerárquico del Gerente General con facultad para solicitar a la Junta Directiva su remoción.
- Dirigir y coordinar la gestión de las áreas a su cargo.
- Cuando sea necesario emitir concepto e indicar ajustes para el mejoramiento institucional.
- Asistir a las Juntas Directivas y Asambleas General de Accionistas.

5.2.4. GERENTE GENERAL.

5.2.4.1. Funciones del Gerente General:


- Ser el Representante Legal de la Sociedad.
- Rendir cuentas comprobadas de su gestión y el proyecto de distribución de utilidades cuando así lo exija la Asamblea General de Accionistas. A la Junta Directiva presentara informe mensual.
- Intervenir en todos los actos y contratos donde la sociedad deba hacerse presente, de acuerdo a su competencia administrativa y operativa.
- convocar a las reuniones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva.
- Presentar a la Asamblea General de Accionistas, en su reunión ordinaria mensual, el balance general, el inventario de Activos y pasivos.
- Vigilar y conservar los bienes sociales.
- Vigilar que los empleados subalternos cumplan con sus obligaciones laborales y de lealtad a la empresa.
- Proponer a la Junta Directiva la apertura y/o cierre de sucursales, agencias y oficinas.
- Proponer a la Junta Directiva la planta de personal y sus modificaciones.
- Ejecutar las órdenes que imparta la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva.
- Otorgar los mandatos judiciales y extrajudiciales que demanden los negocios sociales sin perjuicio de la responsabilidad inherente a su cargo.
- Asistir a las reuniones de Asamblea General y Junta Directiva de la sociedad.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 21 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL

- Elaborar y presentar para aprobación de la Junta Directiva el presupuesto general de ingresos, costos y gastos por áreas, departamentos y municipios y velar por su cumplimiento dentro de los planes y metas definidos por la Junta Directiva.
- Celebrar contratos, adquirir derechos y contraer obligaciones que tiendan a llenar los fines sociales en forma directa o indirecta, en nombre y representación de la sociedad sin necesidad de autorización previa de la Junta Directiva hasta por una cuantía equivalente en pesos colombianos al valor de Dos mil (2000) salarios mínimos mensuales legales vigentes fijados por el Gobierno Nacional y certificados por el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE).
- Presentar cuando así lo requiera la Junta Directiva un informe detallado de las cuentas, negocios o actos jurídicos realizados en nombre de la sociedad ya sea para que a través de ellos la sociedad adquiriera derechos o contraiga obligaciones, discriminando su cuantía y objeto, justificando cada uno de ellos y la razón por la que lo llevo a cabo.
- Ejecutar y desarrollar el Plan Estratégico, las políticas, proyectos, planes y decisiones diseñados o adoptadas por la Presidencia y/o Junta Directiva según su competencia.
- Administrar eficaz y eficientemente los recursos, inversiones, operaciones económicas necesarias para el cumplimiento del objeto social, respondiendo a la Presidencia Ejecutiva y a la Junta Directiva por el desarrollo de las mismas.
- Cumplir y hacer cumplir las decisiones de la Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y la Presidencia Ejecutiva.
- Dirigir, Coordinar, controlar y evaluar periódicamente la gestión de todos los funcionarios a su cargo.
- Presentar a la Junta Directiva informes de Gestión y Ejecución del plan estratégico en general, el presupuesto, plan operativo y de inversión, estados financieros y demás documentos normativos relacionados con las actividades desarrolladas por las diferentes gerencias que integran la organización con periodicidad mínima de una vez al mes.
- Tomar todas las medidas, realizar y autorizar operaciones económicas o contratos convenientes o necesarios para el debido cumplimiento y desarrollo del objeto social de la entidad, dentro de los límites legales estatutarios.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva
Página: 22 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011
		Código: 400-M01


	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- Dentro de las normas y orientaciones que dicte la Asamblea General, Junta Directiva y Presidencia Ejecutiva, dirigir y coordinar los negocios de la entidad, vigilar los bienes de la misma, realizar operaciones técnicas, su contabilidad y correspondencia.
- Delegar a los diferentes gerentes de la empresa las funciones y responsabilidades que considere pertinentes sin perjuicio de la responsabilidad que le corresponder de acuerdo con lineamientos trazados por la Presidencia Ejecutiva sobre el particular.
- velar y responder por el recaudo e inversión de los dineros valores de la compañía.
- Poner en conocimiento de la Junta Directiva y de la Presidencia Ejecutiva las irregularidades y faltas graves que ocurran sobre el particular.
- Coordinar los diferentes niveles directivos y administrativos de la empresa en los aspectos que este considere pertinente o en los asuntos que a juicio de la Junta Directiva y Presidencia Ejecutiva lo amerite.
- Atender todo lo relacionado con las Entidades y Autoridades del Sector Salud y demás relaciones externas que requiera la sociedad.
- Proponer y controlar el desarrollo estratégico, la estructura orgánica y funcional, las políticas, planes y programas y todo lo relacionado con los modelos propios del negocio, de acuerdo con las condiciones previstas en los estatutos.
- Designar y remover los empleados adscritos a la compañía,
- En general ejercer todas las funciones y actividades encaminadas al cumplimiento de los fines de la entidad y que no estén atribuidas a la Presidencia Ejecutiva o que le deleguen la Presidencia Ejecutiva y la Junta Directiva de la misma.

5.2.5. GRUPO DE ADMINISTRACIÓN.

Está integrado por los Gerentes Nacionales de Área, Directores Nacionales de Staff, Gerentes y/o Directores Regionales/Departamentales.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 23 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.2.5.1. Funciones.

El Grupo de Administración, en el ejercicio de sus funciones, debe enfocarse en el desempeño de una labor objetiva y transparente, cumpliendo a cabalidad sus diferentes responsabilidades, para ello deberán:


- Informarse adecuadamente y actuar de buena fe, con la debida diligencia y cuidado, velando por los intereses de la sociedad y de sus accionistas.
- Garantizar el cumplimiento de la Normatividad, Manual de Cargos establecido en la organización, Código del Buen Gobierno y Código de Ética, teniendo en cuenta las consideraciones de los diferentes grupos de interés relacionados con la Sociedad.
- Ejercer las funciones de control de gestión y adoptar los mecanismos de verificación del área y los procesos a su cargo, entre otros los Indicadores de Gestión de la Entidad y monitorear que éstos se cumplan.

5.2.5.2. Otras Funciones.

Se consideran Administradores con responsabilidad especial en la aplicación de los principios del Buen Gobierno y la Gestión Ética, en cada una de sus instancias, los siguientes funcionarios de la organización:

- Presidente Ejecutivo.
- Gerente General.
- Gerente Nacional Comercial y de Operaciones, Gerente Nacional Servicios de Salud, Gerente Nacional Financiero y Gerente Nacional Administrativo.
- Director Nacional de Calidad, Director Nacional de Control Interno Director Nacional Servicio al Cliente, Director Nacional de Tecnología y Secretaria General y Jurídica.
- Gerentes / Directores Regionales y Departamentales.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 24 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.3. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ORGANIZACIONAL DEL BUEN GOBIERNO.

5.3.1. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.


La Organización reconoce como Grupos de Interés a: los Usuarios, Proveedores (Prestadores de Servicios de Salud Contratados), Proveedores Administrativos, Accionistas, Talento Humano, los Organismos de Dirección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la Comunidad en General.

SOLSALUD EPS S.A. tiene claro que el éxito de la organización depende tanto de sus relaciones internas entre Accionistas, Junta Directiva, Presidencia, Gerencia General y la Organización, como de las relaciones externas con los grupos de interés descritos anteriormente. La Organización cuenta con una filosofía y lineamientos generales de manejo y coordinación, con el fin de otorgar plenas garantías acerca de la operación de la misma, así como la adecuada protección y garantía de sus derechos.

Usuarios.

- SOLSALUD EPS S.A, garantizará a los usuarios la posibilidad de formular quejas y reclamos, a través de diferentes mecanismos de comunicación tales como: Línea Única Nacional de Servicio al Cliente, Área Servicio al Cliente en las Regionales/ Departamentales, Contac Center, página web, buzones, comunicaciones escritas a las dependencias respectivas, entre otros.
- Llevar a cabo acciones correctivas, preventivas y/o mejoras, como respuesta oportuna a las quejas y reclamos presentados por los Usuarios.
- SOLSALUD EPS S.A, garantizará Capacitación y Defensa del Usuario, a través de los Comités y Asociaciones de Usuarios en todos los Municipios donde se cuente con usuarios afiliados tanto al Régimen Contributivo como Subsidiado.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 25 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


Accionistas.

- El Código de Buen Gobierno de la Organización protege los derechos de los accionistas. Todo accionista cuenta con la posibilidad de hacer observaciones a la administración, solicitar modificaciones que sean pertinentes y legales; así como la reparación efectiva, cuando sea el caso, por inconformidades sobre sus derechos. Además de los anteriores, son derechos de los accionistas todos aquellos reconocidos por la Ley y los estatutos sociales.
- El Código de Buen Gobierno de la Organización asegura que se presente a los accionistas la información de manera precisa y de modo regular, acerca de todas las actividades referentes a la sociedad, incluidos los resultados, la situación financiera, perspectivas futuras, la composición accionaria y el Gobierno Corporativo.
- El Código de Buen Gobierno de la Organización y sus estatutos sociales, aseguran el manejo y la coordinación de las reuniones, la reglamentación, el derecho al voto, y los mecanismos de representación de los accionistas. Las asambleas se realizarán dando estricto cumplimiento a los requisitos establecidos por las autoridades de vigilancia y control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Proveedores (Prestadores Servicios de Salud Contratados).

- Los Procesos de evaluación, selección y seguimiento de proveedores (Prestadores de Servicios de Salud contratados) serán de acuerdo a la normatividad vigente, específicamente lo establecido para el cumplimiento del Proceso de Habilitación en sus tres componentes: Capacidad Técnico-Administrativa, Tecnológica –Científica y Financiera.
- Facilitar el desarrollo y mejoramiento continuo con los proveedores.
- Trabajar con los proveedores (Prestadores de Servicios de Salud) con miras a brindar a los usuarios de SOLSALUD EPS S.A, de acuerdo al Modelo de Atención establecido, asegurando con esto la calidad en la Prestación de Servicios de Salud.
- SOLSALUD EPS S.A. ejercerá permanentemente la Auditoría de Calidad a los Prestadores de Servicios de Salud Contratados, de acuerdo a la normatividad vigente (PAMEC), encaminadas a la verificación de la adecuada prestación de los servicios a los afiliados.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 26 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Proveedores Administrativos.

- Los Procesos de evaluación, selección y seguimiento de proveedores, se realizaran acordes con prácticas administrativas adecuadas a la naturaleza de la organización.
- Facilitar el desarrollo y mejoramiento continuo con los proveedores.


Talento Humano.

- Los Procedimientos de selección, contratación, remuneración, promoción, evaluación del desempeño y desvinculación del Personal, serán en todo caso, acordes con prácticas administrativas adecuadas a la naturaleza de la organización.
- Los Jefes de área o equipos de trabajo tienen la responsabilidad de garantizar y realizar el entrenamiento y fomentar su desarrollo y crecimiento laboral, profesional y personal del Talento Humano, con la asistencia, asesoría y acompañamiento de la Dirección Nacional de Gestión Humana.
- Facilitar la participación del talento humano en el proceso de análisis y toma de decisiones.
- Mantener en equilibrio la calidad de vida del talento humano, procurando que los trabajadores dispongan de tiempo para su familia, para las actividades sociales y el esparcimiento.

Organismos de Dirección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- SOLSALUD EPS S.A. se compromete a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomiendan en sus respectivos informes de Auditoría y/o inspección.
- SOLSALUD EPS S.A. cumplirá con la entrega periódica, oportuna, completa y veraz de los informes de gestión y de resultados, de acuerdo a las solicitudes realizadas y a lo establecido por normatividad vigente.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 27 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Comunidad.

- Establecer vínculos con la comunidad a través de la ejecución o apoyo en proyectos regionales de impacto social.
- Participar en programas de desarrollo comunitario.

5.3.2. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

- Todos los empleados y terceros que presten servicios para SOLSALUD EPS S.A, serán responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y estándares establecidos que buscan garantizar la seguridad de la plataforma tecnológica.
- Es responsabilidad de todos los empleados de SOLSALUD EPS S.A., velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y que la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos por la Organización para este fin.


5.3.3. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Es compromiso de SOLSALUD EPS S.A. asegurar y optimizar la calidad en la prestación de los servicios, para favorecer la mejora en el estado de salud de la población afiliada soportada en un modelo de atención con énfasis en la promoción y prevención, la satisfacción de necesidades y expectativas de nuestros clientes; en un ambiente de mejoramiento continuo, con talento humano competente y comprometido, procesos efectivos, suministrando información adecuada, haciendo uso de nuevas tecnologías y la gestión adecuada de los recursos.

Para el logro de la política se utilizarán las siguientes estrategias:

- Asegurar la prestación de los servicios de salud, teniendo en cuenta la normatividad vigente y el cumplimiento de los principios de calidad de la atención en salud: Accesibilidad, Oportunidad, Seguridad, Pertinencia y Continuidad (Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social y Normas que adicionen o modifiquen).

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 28 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- Todas las negaciones de prestaciones que se encuentren excluidas de los diferentes planes de salud, se efectuarán por escrito y dando aplicación a las disposiciones establecidas para el efecto por parte del Ministerio de la Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud.

5.3.4. POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La Política de Responsabilidad Social de SOLSALUD EPS S.A. plasma el compromiso de la Empresa con la construcción de un futuro sostenible para las comunidades que habitan los territorios donde actúa en cumplimiento de su misión institucional.

Para el desarrollo de esta política se tienen los siguientes lineamientos de actuación:


- Con calidad y excelencia prestamos servicios de salud a nuestros usuarios y sus familias.
- Nuestras políticas y prácticas de recursos humanos se caracterizan por la justicia, la transparencia y el respeto mutuo.
- La comunidad que nos rodea se constituye en un actor fundamental de nuestra actividad misional, por lo cual desarrollamos y/o apoyamos proyectos que impacten positivamente el desarrollo social y ambiental de las regiones donde hacemos presencia.

5.3.5. POLÍTICA FRENTE AL MEDIO AMBIENTE.

SOLSALUD EPS S.A, asumirá la responsabilidad que tiene con la protección y conservación del medio ambiente.

Para ello cumplirá con la legislación ambiental vigente, generando en sus empleados valores ecológicos que garanticen una relación armónica entre el hombre y la naturaleza.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 29 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.3.6. POLÍTICAS DE SEGURIDAD INFORMÁTICA.

- La información del Negocio es un activo vital de la Entidad. Por tanto debe ser protegida frente a su divulgación, modificación, uso indebido, violación, hurto, sustracción, interceptación, destrucción accidental o maliciosa.
- Cada activo de información de la Entidad tiene un responsable, quien se hace cargo de su seguridad y clasificación; lo cual se realiza con base en su valor, sensibilidad, riesgo de pérdida o compromiso, y/o requerimientos legales de retención.
- Los Terceros que utilizan local o remotamente recursos de información de la Entidad deben cumplir con la política de seguridad de la información.
- Cumplir con las demás Políticas establecidas en el Manual de Seguridad Informática.

5.4. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.


Los mecanismos de evaluación y control de la Organización se encuentran direccionados a través de la evaluación de indicadores de desempeño, los cuales implican medición cuantitativa y cualitativa, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en la persona evaluada, en relación con los objetivos estratégicos y las metas establecidas. A partir de los resultados de esta evaluación se establecen las acciones de mejora respectivas y se toman decisiones con respecto al talento humano.

SOLSALUD EPS adopta un Sistema de Medición a la Gestión de los Gerentes Nacionales, Regionales/ Departamentales y Directores Nacionales de Staff del primer nivel de la organización, a través de indicadores de Gestión, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la organización por parte de ellos.

5.4.1. ÁREAS RESPONSABLES DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.

La Gerencia General con el apoyo de la Dirección Nacional de Calidad, evalúa mensualmente la gestión de la alta dirección, en el cumplimiento de los objetivos y metas de la organización.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 30 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.5. CONFLICTO DE INTERES.

Constituye conflicto de intereses toda situación o comportamiento en el cual los intereses personales de los empleados o administradores de SOLSALUD EPS S.A, o de terceros, estén o puedan llegar a encontrarse enfrentados a los intereses de la Organización y en particular a la correcta aplicación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS-.

5.5.1. PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS DE INTERÉS.

Los Accionistas, Revisor Fiscal, Miembros de Junta Directiva, Proveedores (Red de Servicio contratada), Proveedores Administrativos, Alta Dirección y Talento Humano, no podrán incurrir en las siguientes prácticas:


- Recibir remuneración, dádivas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica y natural, en razón de su posición, trabajo o servicio prestado a Solsalud EPS S.A.
- Utilizar en detrimento de Solsalud EPS S.A. información privilegiada o confidencial, para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales o de terceros.

En todo caso, los conflictos de intereses que llegaren a presentarse, se resolverán atendiendo el siguiente procedimiento:

1. Conflicto de Interés Institucional: La prevención, manejo, solución y divulgación de los conflictos de intereses que se pudieren presentar en la actividad desarrollada por Solsalud EPS S.A, se realizará dando estricto cumplimiento con las regulaciones contenidas al respecto en la normas legales vigentes para el sector salud. Los Accionistas, Miembros de Junta Directiva, Presidente Ejecutivo, Gerente General y Directivos de la organización procurarán que en las actuaciones de Solsalud EPS S.A. no se presenten situaciones que puedan configurar conflictos de intereses.

2. Conflicto de Interés al interior de la Junta Directiva: Los conflictos de interés que pudieren presentarse en los miembros de la Junta Directiva de la Organización para la adopción de las decisiones sometidas a su consideración,

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 31 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

deberán ser puestos en conocimiento de dicho organismo, con el fin de que al interior del mismo, se determine si existe o no impedimento del(los) respectivo(s) miembro(s), para participar en la toma de la decisión.

Si la Junta Directiva determina que no existe el conflicto, la decisión podrá ser adoptada por todos los miembros de dicho organismo, la cual deberá quedar debidamente documentada con base en criterios objetivos, para dejar constancia de la transparencia de la operación.

Si la Junta Directiva establece la existencia del conflicto para el caso del(los) miembro(s) que ha(n) expresado la existencia del mismo, y el conflicto incluso llegare a afectar el quórum decisorio, la Junta Directiva estudiará si a través de los mecanismos estatutarios se puede tomar la respectiva decisión; si acudiendo a este procedimiento se considerare que se mantiene el conflicto, la decisión deberá ser sometida a consideración de la Asamblea General de Accionistas.


3. Conflicto de Interés del Presidente Ejecutivo, Gerente General y demás funcionarios: Si el conflicto de intereses se presentare en la adopción de decisiones por parte del Presidente Ejecutivo, Gerente General o demás funcionarios de la organización, estos deberán abstenerse de actuar y la resolución del asunto se realizará por el funcionario o el órgano social que sea la instancia jerárquica inmediatamente superior en Solsalud EPS S.A.

5.6. ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

5.6.1. RESPONSABILIDAD EN MANEJO DE LA INFORMACIÓN.

- La Circularización de “Comunicaciones Informales” es un comportamiento contrario a la Cultura de la Organización y a la dignidad de las personas que lo afecta. El adecuado manejo de la información y de la comunicación por parte del Talento Humano de la organización obliga a brindar un trato digno, respetuoso y cordial.
- Los contratistas que tengan acceso a la información de SOLSALUD EPS S,A,, tendrán iguales responsabilidades y ésta exigencia deberá hacerse constar en los contratos por ellos suscritos.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 32 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

5.6.2. RESPONSABILIDAD SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE USUARIOS.

- Todos los usuarios del Sistema de Información de SOLSALUD EPS S.A. deben tener una identificación única e intransferible para hacer uso de la información y de los recursos tecnológicos en cada una de las plataformas. La persona dueña de la identificación es responsable de ésta y del uso que se haga de la misma, al momento de terminación del contrato se le deben cancelar las claves de acceso al Sistema de Información, por parte de la Dirección Nacional de Tecnología. En todo caso deberá tenerse en cuenta el Manual de Políticas y lineamientos para el Sistema de Gestión de Seguridad y Cultura Informática, establecido por la organización.


5.6.3. PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN.

- Toda la información generada, adquirida o administrada por las personas que laboran para la organización es propiedad de SOLSALUD EPS, y como tal no debe ser empleada para usos diferentes al cumplimiento de sus funciones. Así mismo toda la información generada, adquirida o administrada por terceros, en virtud de la ejecución de los procesos institucionales y de la prestación de servicios, también se considera propiedad de la Organización y en consecuencia no deberá ser empleada para usos diferentes a los que se acuerden contractualmente.

5.6.4. PRIVACIDAD DE LA INFORMACIÓN.

- La información institucional será calificada y requerida por cada área según el grado de privacidad y confidencialidad. Los usuarios de la información tendrán restricciones para el acceso a la misma de acuerdo con las clasificaciones establecidas, según la normatividad vigente y las normas de seguridad informática establecidas en la organización.
- Las normas y procedimientos restrictivos para el acceso a la información no aplicarán cuando se trate de suministrarla a los Entes de Vigilancia y Control y a las instancias que legalmente tenga derecho, siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares. La información oficial de SOLSALUD EPS S.A., dirigida a públicos externos deberá siempre contar con

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 33 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

la revisión y aprobación del Gerente General, quien podrá delegar ésta responsabilidad en las Gerencias Nacionales de Área y Direcciones Nacionales de Staff. Los Gerentes Regionales / Departamentales no podrán emitir.


5.7. PRINCIPIOS DE COMUNICACIÓN.

- Orientación de los procesos de comunicación al logro del reconocimiento y la consolidación de los Servicios de la Organización, entre la comunidad afiliada y el público en general.
- Veracidad y consistencia de la información y de los mensajes institucionales expresados a través de los medios de comunicación, con la esencia de la empresa como Aseguradora de Servicios de Salud.
- Divulgación permanente de los Principios y Valores corporativos entre la comunidad afiliada, proveedores, empleados, colaboradores y comunidad en general.
- Mantenimiento de relaciones públicas y sociales con personas e instituciones afines a la Misión de la Organización, que puedan contribuir al logro de los Objetivos Corporativos.

5.7.1. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN.

- SOLSALUD EPS S.A tendrá definidos los procedimientos de inducción y capacitación del personal; el primero para facilitar a los recién vinculados su adaptación al ambiente laboral y segundo para actualizar el conocimiento de los cambios, transformaciones y nuevos servicios.
- Los Grupos Primarios establecidos en la organización, son la instancia formal para la interacción y comunicación de la información relacionada con la administración y operación de la compañía. Así mismo la Organización cuenta con un Sistema de Comunicación para los públicos internos y externos (Cápsula Virtual, Cartelera Informativa, Página Web, entre otros), que facilitan la relación e interacción entre los mismos.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 34 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

6. CÓDIGO DE ÉTICA.

6.1. OBJETIVO.

Orientar el comportamiento de la organización en general y de sus colaboradores en particular, mediante la divulgación y apropiación de la Misión, Visión, los Principios y los Valores, las Políticas Corporativas y el Comité de Bioética; a fin de gestionar la ética en el día a día de la organización.

6.2. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA.


6.2.1. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS.

SOLSALUD EPS S.A, dando cumplimiento al contenido del Código de Ética, ha decidido implementar el siguiente protocolo, de relacionamiento con los usuarios, estableciendo de esta forma, pautas específicas de conducta, las cuales reflejen las responsabilidades que le son propias al talento humano de la organización, así:

Usuarios.

- Los usuarios son la razón de ser de SOLSALUD EPS S.A, con ellos deben establecerse relaciones serias, dedicadas y con calidez, para satisfacer sus necesidades reales en salud, sin perjuicio de la compensación por el servicio prestado y de las acciones de resarcimiento a que haya lugar por circunstancias excepcionales.
- La satisfacción de nuestros usuarios es nuestro compromiso, suministramos a nuestros usuarios información oportuna y veraz sobre las condiciones y características de los servicios en salud que prestamos. Todas nuestras campañas de publicidad están ajustadas a la competencia leal. Protegemos la información de nuestros usuarios, la cual es confidencial, solo una autoridad competente tendrá acceso a dicha información.
- Solsalud EPS S.A. respetará la libre expresión en filosofía, política y religión de los usuarios afiliados y su grupo familiar.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 35 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		


Proveedores.

- Trabajar conjuntamente con los proveedores, con relaciones gobernadas por el respeto y la transparencia.
- El comportamiento de SOLSALUD EPS S.A. en la relación contractual, deberá regirse estrictamente por el contenido del contrato y conforme con lo allí pactado por las partes. En el evento de que se presenten diferencias en interpretación contractual, se buscará siempre que en un principio sean resueltas de mutuo acuerdo.
- SOLSALUD EPS se abstendrá de establecer vínculos comerciales o de cualquier otra índole con personas naturales o jurídicas cuyo comportamiento ético, social y empresarial sea evidente o probadamente contrario a las leyes, a los postulados éticos que la rigen o a las buenas costumbres.
- SOLSALUD S.A. E.P.S. por medio del Comité de Bioética Clínica, resolverá conflictos y dilemas de tipo Ético y Bioético frente a la toma de decisiones que impacten en el proceso integral de aseguramiento, atención sanitaria y clínico asistencial de nuestra población afiliada.

Talento Humano.

- Coherencia con las políticas y valores corporativos.
Todas las actuaciones y el comportamiento personal y laboral de quienes formen parte de la organización, deben ser acordes con los valores y políticas corporativas
- Apropiación de la Misión y Visión de la Organización.
Es un deber apropiarnos de la Misión y Visión para que todos contribuyamos a que SOLSALUD EPS S.A. sea en el país la mejor opción para el Aseguramiento de los servicios de salud de los afiliados, acorde con sus políticas corporativas.
- Integridad personal.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 36 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

La conducta de quienes hacen parte de la organización debe testimoniar siempre la coherencia entre su pensar, sentir, decir y hacer, de acuerdo a los Principios y Valores definidos por la organización.

- Deber de disentir y denunciar.

Con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, los integrantes de la Organización podrán disentir y deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la institución y hacer conocer de su superior inmediato o de quien tenga la responsabilidad de intervenir, aquello que se encuentre en disconformidad con los principios éticos o atente contra la moral y la ley.

- Manejo de conflictos y diferencias.

Los conflictos deberán entenderse como una oportunidad para el crecimiento personal e institucional y tratarse con madurez y prudencia, claridad y respeto, evitando el distanciamiento entre los integrantes del equipo.

- Compromiso y capacidad de entrega.

El compromiso y la lealtad con la Organización exigen la entrega generosa y sincera del conocimiento, la experiencia y el uso de los talentos personales en el cumplimiento de las funciones y la ejecución de los Procesos.

- Sentido de liderazgo.

Todo el personal podrá inspirar e influir con sus acciones en la marcha de la Organización, deberá educar con su ejemplo y reconocer sus logros y realizaciones a quien lo merezca.


- Cumplimiento de compromisos.

Cumplimiento a cabalidad de lo dispuesto en la legislación y en el presente Código de Ética, y de los compromisos pactados con los usuarios, empleados, proveedores y entes de control

- Desarrollo personal y profesional.

El ambiente institucional favorecerá el aprendizaje, el crecimiento y el desarrollo personal y profesional, con innovación y creatividad.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 37 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- Respeto a las normas institucionales.
Acatamiento a las normas y a los reglamentos internos y externos establecidos.
- Relaciones entre sí y con terceros.
Toda relación que afecte la Organización, bien sea dentro o fuera de ella, deberá estar determinada por la aceptación de la buena fe, la honestidad y la cortesía.

Organismos de Dirección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- SOLSALUD EPS S.A. es respetuosa y acata la Ley y las autoridades legítimamente establecidas.
- SOLSALUD EPS S.A. ratifica su disposición a mantener unas relaciones de respeto y colaboración con los órganos de Dirección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Comunidad.


- SOLSALUD EPS conoce sus responsabilidades frente a la sociedad, por ello y en aras de contribuir al mejoramiento de la comunidad en que desarrolla sus actividades, propenderá por el bienestar social de ella.
- SOLSALUD EPS S.A. declara su compromiso con la comunidad en la protección de los derechos fundamentales, a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la información, al trabajo, al respeto a la naturaleza y a la intervención ciudadana activa.

6.2.2. POLÍTICA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información se le encomienda al Talento Humano acatar las siguientes reglas:

- Mantener la debida reserva y protección, en todo momento de los documentos de trabajo y de la información confidencial que esté a su cuidado.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 38 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- No comentar temas relacionados con los negocios y proyectos de SOLSALUD EPS S.A. con personal ajeno a ésta, incluyendo amigos y parientes y menos aún en lugares donde se encuentren terceros.
- Los negocios que comprometan información confidencial y que se realicen en las oficinas de SOLSALUD EPS S.A., se deberán tratar fuera del alcance del Talento Humano no responsable de los mismos.

6.2.3. POLÍTICA DE USO DE BIENES.

- Todo bien y recurso de propiedad de SOLSALUD EPS S.A sólo podrá ser usado por el Talento Humano de la Organización, en forma única y exclusiva, para el cumplimiento de las funciones propias del negocio.
- Los recursos de la organización deben ser manejados con responsabilidad, velando tanto por los ingresos como por la racionalidad en los gastos.


6.2.4. POLÍTICAS DE ADMINISTRACIÓN DE DOCUMENTOS.

- Todos los empleados y terceros que presten servicios para SOLSALUD EPS S.A, serán responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y directrices establecidas para la Administración Documental.

6.2.5. POLÍTICA CON LA COMPETENCIA.

- SOLSALUD EPS S.A. garantiza que actuará de buena fe y en cooperación frente a las demás EPS, evitando cualquier tipo de conducta que puede implicar competencia desleal o prácticas contrarias a la libre competencia.
- Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatarán, según los principios de la sana competencia.
- SOLSALUD EPS S.A. opera en el mercado inspirado en los principios de lealtad y respeto hacia los competidores.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 39 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

6.2.6. POLÍTICA DE MEDIO AMBIENTE.

- Fomento de relaciones armónicas entre el hombre y el medio ambiente, la Institución y el entorno social, con el fin de generar interdependencias positivas y pertinentes.

6.2.7. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.


- Ofrecer productos y servicios que respondan a necesidades de sus usuarios, contribuyendo al bienestar.
- Tener un comportamiento que vaya más allá del cumplimiento de los mínimos reglamentarios, optimizando en forma y contenido la aplicación de todo lo que le es exigible
- La ética ha de impregnar todas las decisiones de directivos y personal con mando, y formar parte sustancial de la cultura de empresa.
- Las relaciones con los trabajadores han de ser prioritarias, asegurando unas condiciones de trabajo seguras y saludables
- Ha de respetar con esmero el medio ambiente
- Ha de integrarse en la comunidad de la que forma parte, respondiendo con acciones sociales oportunas a las necesidades planteadas, atendíéndolas de la mejor forma posible y estando en equilibrio sus intereses con los de la sociedad.

7. ÓRGANO DE FISCALIZACIÓN.

7.1. REVISORÍA FISCAL.

Como mecanismo de garantía para los accionistas, la organización cuenta con un Revisor Fiscal, quien cumple las funciones previstas en el Código de Comercio y se sujeta a lo allí dispuesto, así como lo establecido en los Estatutos de la organización.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 40 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

7.1.1. ELECCIÓN.


El Revisor Fiscal será el elegido por la Asamblea General de Accionistas para períodos de un (1) año y contará con un suplente que lo reemplazará en sus faltas accidentales, temporales y absolutas cuando para tal efecto no se elija a una firma de Contadores Públicos o de Auditores, caso en el que no se requiere elegir suplente pues tal compañía debe señalar qué persona llevará a cabo las funciones de Revisoría Fiscal y en caso de ausencia temporal o definitiva del por ella señalado, indicará quien será su reemplazo.

7.1.2. FUNCIONES.

Las funciones del Revisor Fiscal son las siguientes:

- Vigilar que las operaciones de la compañía se ajusten a la ley, los Estatutos y las decisiones de la Asamblea General de Accionistas.
- Informar a la Asamblea General de Accionistas y a los administradores de las irregularidades que observe en las operaciones de la sociedad.
- Convocar a reuniones a la Asamblea General de Accionistas y a la Junta Directiva, cuando fuere necesario.
- Presentar ante la Asamblea General de Accionistas un informe anual acerca de las circunstancias en que se maneja los negocios sociales.
- Vigilar que la contabilidad, documentos, libros y cuentas de la sociedad se lleven según las normas contables y en cumplimiento del mandato estatutario y legal.
- Cuidar la conservación de los bienes y valores sociales.
- Autorizar los Balances de la Sociedad.
- Colaborar con las entidades gubernamentales en la labor de vigilancia y control de las operaciones sociales.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 41 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

8. SEGUIMIENTO Y CONTROL.


8.1 CONTROL INTERNO.

La Organización cuenta con un equipo de auditores que aplican: planes, métodos y procedimientos con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos y que los procesos se desarrollen eficiente y eficazmente, de acuerdo a la normatividad vigente y las políticas trazadas por los Órganos de Dirección, en atención a las metas y objetivos corporativos. El Sistema de Control Interno es un proceder con el que todos los niveles de la Organización deben estar comprometidos.

8.1.1 FUNCIONES.


- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno.
- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración, garantizando la eficacia y eficiencia de todas las operaciones de la empresa.
- Elaborar y ejecutar el Plan Nacional de Auditoría del Nivel Central y Descentralizado de SOLSALUD EPS (Programa de Visitas), tomando en consideración el estado y la importancia de los procesos y las áreas internas a auditar.
- Diseñar, desarrollar y aplicar las listas de verificación para los diferentes procesos de cada área.
- Revisar y ajustar el desarrollo de las actividades de Auditoría a los procesos y procedimientos documentados, actualizando de manera periódica las listas de verificación.
- Determinar hallazgos, observaciones y recomendaciones que permitan establecer planes de mejoramiento.
- Verificar la documentación y aplicación de los procesos y procedimientos.
- Inspeccionar que el desarrollo de los procesos y procedimientos se direccionen hacia el logro de los objetivos organizacionales.
- Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidades de mando.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 42 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL

- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización, se cumplan por los responsables de su ejecución.
- Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la Organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.
- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.
- Servir de apoyo a los Directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados.
- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los Sistemas de Información de la Entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios.
- Mantener permanentemente informados a los Directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento y verificando que se implanten las medidas respectivas recomendadas.
- Proponer recomendaciones y mejoras de la gestión organizacional a las Dependencias de la Organización.
- Establecer en coordinación con la Dirección Nacional de Calidad, los sistemas, métodos y procedimientos de control interno para garantizar que las operaciones, actividades y actuaciones de la Organización, se realicen de conformidad con la Constitución, la ley y el interés general.
- Vigilar que la atención de quejas y reclamos se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir informes al Gerente General sobre el particular.
- Coordinar el trabajo del personal multidisciplinario que le asigne el Jefe inmediato, de acuerdo con la naturaleza de las funciones del mismo.
- Presentar informes periódicos de la Auditoría de Control Interno a la Gerencia General.
- Plantear alternativas para la solución de problemas; mejoramiento de procesos, incorporación de tecnología; que contribuyan al resultado favorable de la compañía.
- Realizar Seguimiento y Control de todos los procesos a su cargo.
- Demás funciones que sean asignadas por el superior inmediato, de acuerdo a la naturaleza del cargo.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva
Página: 43 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011
		Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

8.1.1.1. Seguimiento a la implementación, socialización y divulgación Código del Buen Gobierno y de Ética.

SOLSALUD EPS S.A., ha definido a la Oficina de Control Interno, como responsable del seguimiento a la implementación del Código del Buen Gobierno y de Ética, con el fin de que la organización cuente con una gestión integral, eficiente y transparente en su labor de Dirección y Administración.

8.2. SISTEMA DE CALIDAD.


Solsalud EPS S.A., cuenta con la Dirección Nacional de Calidad, quien coordina y asesora la implementación del Sistema de Calidad con enfoque en Procesos en el cual se encuentra incluido el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud en todas las áreas de la Organización. Es así, que de acuerdo a la normatividad vigente, específicamente el Decreto 1011 de 2006 del Ministerio de la Protección Social, se tiene implementado el Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud – PAMEC -, para cada uno de los niveles establecidos: Autocontrol (implementado por todas las áreas Sede Nacional y Nivel Descentralizado), Control Interno (Equipo de Auditores de Control Interno) y Control Externo a la Red de Servicios Contratada ejecutado por la Dirección Nacional de Auditoría de Calidad Servicios de Salud.

De otra parte tiene implementado un Sistema para la medición, análisis y mejora del Sistema de Calidad de la Organización, a través del Monitoreo a la Satisfacción del Cliente y un Sistema de Indicadores de Gestión Organizacionales, en donde se incluyen los indicadores para el control de la gestión de la política de Buen Gobierno y la Gestión Ética Institucional plasmada en este código.

9. ENTES DE VIGILANCIA Y CONTROL.

La Organización se someterá al control, vigilancia e inspección según sea el caso de las entidades que por Ley tengan esas atribuciones respecto a las EPS.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 44 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

10. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.

Se adoptará un Sistema de Administración y Resolución de controversias, así

Controversias frente a los Grupos de Interés.

La EPS adoptará mecanismos para resolver de manera ágil, económica y especializada las controversias derivadas de las relaciones entre la EPS y sus grupos de interés, no reguladas en otras normas.

Para ello y de conformidad con las necesidades y características de la EPS, se asignarán las áreas y responsables de dirimir estas controversias.

Controversias al Interior de la EPS.


La EPS adoptará mecanismos de prevención, atención y resolución de controversias surgidas entre el talento humano de la Organización. Estos mecanismos velarán por la sana convivencia entre trabajadores, Directivos y los miembros de la Junta Directiva.

Para evitar conflicto interno, todo trabajador deberá firmar un documento en el que haga constar que conoce este Código de Ética y se comprometen a cumplirlo. Así mismo los directivos de la organización deberán firmar un documento en el que se haga constar que conoce el Código del Buen Gobierno y de Ética y se comprometen a cumplirlo.

En este sentido todo el Talento Humano que incumpla su obligación de seguir las normas de este Código de Buen Gobierno y de Ética responderá solidaria e ilimitadamente de los perjuicios que por dolo o culpa grave se ocasionen a la EPS, a los grupos de referencia, a los grupos de interés o a terceros.

Solución de controversias derivadas del Gobierno Corporativo.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 45 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Cuando un Afiliado o un beneficiario consideren que se ha violado o desconocido una norma de este Código de Buen Gobierno y de Ética, podrá dirigirse a la Oficina de Servicio al Cliente. Dicha oficina responderá la reclamación o la remitirá a la instancia respectiva, para su estudio.

11. VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y ACTUALIZACIÓN.

11.1. VIGENCIA CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

El Código del Buen Gobierno y de Ética entrará en vigencia a partir de la aprobación por parte de la Junta Directiva.

11.2. DIVULGACIÓN CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ETICA.


El Código del Buen Gobierno y de Ética, en cumplimiento de lo dispuesto en el literal h, del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007 y Circular Instructiva 045 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, se divulgará a los miembros de la organización y a los grupos de interés, a través de los siguientes mecanismos:

- **Miembros de la Organización:** En los grupos primarios establecidos por la organización como instancia formal para la interacción y comunicación; así mismo a través del sistema de comunicación establecido para los públicos internos: Intranet, cartelera informativa, cápsula virtual, entre otros.

- **Grupos de Interés:** En las reuniones de Asociaciones y Comités de Usuarios, capacitaciones a los empleadores e IPS proveedoras; así mismo a través del sistema de comunicación establecido para los públicos externos: Página Web.

El Gerente General de la EPS enviará comunicación a la Superintendencia Nacional de Salud dando aviso de la adopción del presente Código de Buen Gobierno y de Ética, así como de las actualizaciones por el medio definido por ésta.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 46 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

11.3. ACTUALIZACIÓN CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA.

El Código del Buen Gobierno y de Ética deberá estar acorde con la Constitución Nacional, el desarrollo normativo del Sistema de Seguridad Social en Salud y de aquellas normas particulares que le sean propias a la Institución. La actualización correrá a la par de los cambios de los planes estratégicos institucionales, del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, en el evento que la EPS esté obligada a observarlos y acatarlos. Las enmiendas o actualizaciones que se realicen al Código se informaran a la Superintendencia Nacional de Salud y a los usuarios, en un plazo no mayor a los (10) diez hábiles siguientes a su ocurrencia.

12. ANEXO.

12.1. SISTEMA DE CALIDAD.


12.1.1. INDICADORES PARA EL CONTROL DE LA GESTIÓN DE POLÍTICA DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA ORGANIZACIONAL.

A continuación se presenta en forma detallada la implementación en SOLSALUD EPS / EPS-S, de los mecanismos de seguimiento y control a la implementación efectiva del Código del Buen Gobierno y de Ética, como complemento al ítem 7.4 del Código del Buen Gobierno y de Ética establecido en la organización:

12.1.1.1. ÍNDICE DE GESTIÓN ÉTICA (CLIENTE INTERNO).

SOLSALUD EPS/ EPS-S, estableció dentro de su Planeación Estratégica a partir del año 2011 y en forma anual, la medición del Clima Ético Organizacional, que permita medir anualmente los resultados internos en este aspecto, para realizar las mejoras respectivas.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 47 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

* El área responsable de esta medición es la Gerencia Nacional Administrativa, quien coordinará con la Dirección Nacional de Gestión Humana su aplicación y propuestas de mejora de acuerdo a los resultados de la misma.

12.1.1.2. ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS.

SOLSALUD EPS / EPS-S, buscando medir la percepción de los Usuarios Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado y demás clientes (Empleadores, IPS Proveedoras), sobre la efectividad de la Organización en relación con la prestación de sus servicios, y dando cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo contemplado en el Decreto 1011/06 Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud –SOGCS-, y demás normas que adicionen o modifiquen, tiene implementado el **Sistema de Monitoreo de la Satisfacción del Cliente**, así:


MONITOREO INTERNO (Permanente).

- * Análisis de las Quejas, Reclamos y Derechos de Petición recepcionados en el área de Servicio al Cliente.
- * Análisis Encuestas de Satisfacción, aplicadas periódicamente a los Usuarios Régimen Contributivo y Régimen Subsidiado por el área de Servicio al Cliente, en las Oficinas y Puntos de Atención de Solsalud EPS / EPS-S.
- * Análisis periódico de las Tutelas interpuestas por los Usuarios.
- * Análisis Encuestas de Satisfacción, aplicadas periódicamente a los Empleadores por el Área Comercial.
- * Análisis Encuestas de Satisfacción, aplicadas periódicamente en las capacitaciones a la Red de Servicios Contratada por el Área Servicios de Salud.

* Las áreas responsables de la medición y análisis periódico, en lo de su competencia, son:

- Gerencias Regionales / Departamentales.
- Dirección Nacional Servicio al Cliente.
- Secretaría General y Jurídica.
- Dirección Nacional Contratación Red de Servicios.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 48 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- Coordinación Nacional de Postventa.

* Área responsable del análisis estratégico:

- Gerencia General con apoyo de la Dirección Nacional de Calidad.

12.1.1.3. INDICADORES OPERATIVOS.

SOLSALUD EPS / EPS-S, buscando medir la efectividad de su Sistema de Calidad con enfoque en Procesos, y dando cumplimiento a la normatividad vigente, específicamente lo contemplado en el Decreto 1011/06 Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud, y demás normas que adiciones o modifiquen, tiene implementado el **Sistema de Medición: Indicadores de Calidad por Proceso y Mejoramiento Continuo**, así:

* Cada Área Misional y de Apoyo, cuenta con Indicadores de Calidad por Proceso, los cuales están definidos claramente en su respectiva ficha técnica estandarizada. Estos indicadores de calidad por proceso son medidos de acuerdo a la periodicidad establecida por las Gerencias Regionales/Departamentales, avalados por la respectiva Gerencia Nacional de Área; quienes evalúan el resultado, e impacto y establecen las acciones de mejora en conjunto con las Gerencias involucradas.


* Área responsable del análisis estratégico.

- Gerencia General con apoyo de la Dirección Nacional de Calidad.

12.2. SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.

A continuación se presenta en forma detallada la implementación en SOLSALUD EPS / EPS-S, de los mecanismos para resolver de manera ágil, económica y especializada las controversias derivadas frente a los grupos de interés, al interior de la EPS / EPS-S, lo anterior como complemento al ítem 8, del Código del Buen Gobierno y de Ética establecido en la organización:

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 49 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Controversias Frente a los Grupos de Interés.

El Sistema de Administración y Resolución de controversias, complementario a lo establecido por las normas vigentes para cada grupo de interés, se presenta a continuación:


12.2.1. CONTROVERSIAS CON LOS USUARIOS AFILIADOS AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y RÉGIMEN SUBSIDIADO.

Independientemente a las instancias que por normatividad vigente existen para la resolución de controversias con los Usuarios afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud –SGSSS- en los regímenes contributivo y subsidiado, Solsalud EPS/EPS-S, cuenta con las siguientes instancias que permiten la resolución de controversias con sus afiliados:

* A través del área de Servicio al Cliente en todas las Oficinas Regionales/Departamentales y de las Coordinaciones en todas las Oficinas Municipales, se cuenta con talento humano competente que recepcionará las quejas y/o reclamos del usuario, relacionadas con el cumplimiento de lo establecido en el presente Código del Buen Gobierno y de Ética y dará el trámite a la instancia correspondiente para la respuesta objetiva, que permita su entrega al usuario en los tiempos establecidos por la norma vigente.

* A través de las Asociaciones y Comités de Usuarios, implementados en todos los municipios donde Solsalud EPS / EPS-S cuenta con afiliados al SGSSS, se analizarán los conflictos y/o controversias que puedan surgir en el cabal cumplimiento de lo establecido en el presente Código del Buen Gobierno y de Ética. La Coordinación Nacional Defensoría y Servicio al Cliente, responsable de la gestión en las Asociaciones y Comités de Usuarios, dará el trámite correspondiente a lo expuesto por los Usuarios, en aras de resolver el conflicto y/o controversia que se presentare sobre el particular.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 50 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

12.2.2. CONTROVERSIAS CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD CONTRATADOS PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS AFILIADOS AL RÉGIMEN CONTRIBUTIVO Y RÉGIMEN SUBSIDIADO.


Independientemente a las instancias que por normatividad vigente existen para la resolución de controversias con la Red de Servicios Contratada para la atención de los Usuarios afiliados a los regímenes contributivo y subsidiado, Solsalud EPS /EPS-S, cuenta con el siguiente mecanismo que permite la resolución de controversias con los Prestadores de Servicios de Salud contratados:

MECANISMO QUE PERMITE LA ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS CON LOS PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD.

La Gerencia Nacional Servicios de Salud, en cada una de sus Direcciones de Área, garantiza una gestión transparente en todas las actividades que tienen por objeto organizar y garantizar la prestación de servicios de salud con la red de proveedores, así:

- a. Define cronograma de contacto y negociación como mínimo 45 días antes del inicio de cada vigencia, durante el cual se tramitan los requisitos necesarios para el acuerdo de voluntades por parte del contratista y contratante de acuerdo a las directrices establecidas por la normatividad vigente y así llegar a acuerdos y compromisos por las partes que no interfieran en los avances de cada negociación.
- b. Establece cronograma de liquidación de contratos tanto de capitación como de evento con los prestadores de servicios de salud, dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente y teniendo en cuenta las novedades reportadas durante la ejecución del acuerdo.
- c. Determina en el acuerdo de voluntades el diseño y organización del sistema de referencia y contrarreferencia, establecido por el contratante incluyendo el esquema de autorizaciones.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 51 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

d. Garantiza la autorización efectiva de las actividades requeridas por nuestros usuarios afiliados tanto ambulatorios como hospitalarios, dentro de los términos, por las vías y en los formatos establecidos por el contratante, teniendo en cuenta la normatividad vigente y previo acuerdo entre las partes, sin que este sea motivo para afectar la calidad y oportunidad en la atención.

e. Anexa en el acuerdo de voluntades el instructivo de auditoría concurrente y conciliaciones en el cual están inmersos los mecanismos de Interventoría seguimiento y evaluación de la prestación del servicio.

f. Verifica el cumplimiento de la prestación del servicio en las condiciones de calidad, cobertura, resolutivez y oportunidad en la atención de acuerdo a la normatividad vigente y pactado en el acuerdo de voluntades.

g. Mantiene la cultura de solución de novedades, conciliación y negociación periódica, teniendo en cuenta los acuerdos realizados entre las partes desde la fase precontractual y durante la ejecución del mismo.

h. Comunica los soportes de la suficiencia para la prestación del servicio por contratar, estimada a partir de la capacidad instalada.


i. Verifica en la etapa precontractual los soportes de los servicios habilitados para la prestación del servicio en salud por parte de IPS a contratar.

j. Organiza los indicadores de calidad en la prestación de servicios, que concertará con el prestador de servicios de salud.

k. Una vez concertado el Modelo de Atención de la IPS y EPS, se compromete a las partes en el cumplimiento total del mismo.

- En caso de incumplimiento al modelo de atención, se debe realizar un plan de mejoramiento por parte de la EPS y concertar con el prestador de servicios de salud para su análisis y posterior ejecución.
- Se verificará el cumplimiento del plan de mejoramiento concertado por la EPS y la IPS, para garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud a los afiliados y su grupo familiar.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 52 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

- Cuando no sea implementado el plan de mejoramiento, se realizara seguimiento al prestador de servicios de salud para exigir su cumplimiento; el no cumplimiento al modelo de atención y plan de mejoramiento concertado por las partes es criterio de cancelación del contrato.

l. Verifica el cumplimiento de los compromisos adquiridos durante el periodo contratado por las partes, antes de realizar la liquidación del contrato con el fin de realizar los ajustes respectivos.

m. Suscribe en el acuerdo de voluntades entre SOLSALUD y las IPS la consolidación y reporte de información de las actividades, procedimientos, insumos etc., que se les suministre a los afiliados según formatos establecidos en los procesos y procedimientos (medio físico) y plantilla de registros individuales de prestación de servicios RIPS (medio magnético). La IPS garantizará la calidad y confiabilidad de la información.

n. La Gerencia Nacional de Servicios de Salud establece un cronograma anual según las fechas definidas por el Ministerio de Protección Social, para garantizar la entrega oportuna de la información.


o. SOLSALUD S.A. E.P.S. por medio del Comité de Bioética Clínica, resolverá conflictos y dilemas de tipo Ético y Bioético frente a la toma de decisiones que impacten en el proceso integral de aseguramiento, atención sanitaria y clínico asistencial de nuestra población afiliada.

12.2.3. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON EL TALENTO HUMANO DE SOLSALUD EPS

*** RELACIONES INTERPERSONALES**

Dentro de SOLSALUD EPS S.A, las relaciones entre los Directivos y Funcionarios deben conducirse sobre un marco de amabilidad, del debido y mutuo respeto que propicie un ambiente agradable de trabajo que coadyuve al logro de los objetivos propuestos.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 53 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Los Directivos, y funcionarios deberán mostrar lealtad institucional, respetando las pautas y directrices establecidas para la consecución de sus actividades diarias, siendo en todo momento equitativo en sus relaciones internas. El propósito de su participación es el logro de objetivos y metas establecidas, absteniéndose de participar o de crear situaciones de discriminación, hostigamiento, abusos de carácter psicológico, sexual y de tipo laboral en relación del trabajo.

*** Integridad.**

Las obligaciones de nuestros líderes van más allá de los requerimientos para todos los funcionarios, esperamos que los Directores muestren su liderazgo cumpliendo exactamente y con rectitud los deberes de su cargo y función, además de ser congruentes y consistentes con las disposiciones establecidas en este código.


*** RELACIONES CON LOS SUPERIORES JERARQUICOS.**

Partiendo de las relaciones de mutuo respeto que debe existir entre todos los miembros de SOLSALUD EPS S.A., los funcionarios y empleados deberán ejecutar de acuerdo a la función que desempeña, las instrucciones que de su jefe o superior les confiera, con actitud positiva y de cooperación que complemente la labor de estos; de esta manera mostraran su sentido de responsabilidad y la ejecución de su trabajo será digna de confianza.

*** RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS.**

Las relaciones entre funcionarios deben ser sobre la base misma de respeto y tolerancia en todos los aspectos, propiciando en la relación de trabajo un ambiente de colaboración y apoyo mutuo.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 54 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

*** RELACIONES DE LOS SUBORDINADOS.**

Todo Superior Jerárquico dará un trato de respeto y confianza a sus subordinados, en condiciones de igualdad y equidad, que permitan establecer un ambiente armonioso de trabajo para el logro de los objetivos.

Todo superior jerárquico no debe tomar ventaja de su posición o facultades que SOLSALUD EPS S.A. le ha conferido para otorgar o autorizar a su personal promociones, aumentos injustificados de sueldo, horarios relajados y en general otorgar ventajas especiales a personas, equipos o grupos a cambio de beneficios personales o que su posición la utilice para intimidar o coaccionar a sus subordinados y tomar represalias cuando no lo logra.

*** CONDUCTAS DE HOSTIGAMIENTO O ACOSO SEXUAL.**

Los funcionarios de SOLSALUD EPS S.A. deberán tratarse dentro de un marco de respeto y dignidad, evitando cualquier conducta que pueda ser interpretada como hostigamiento o acoso sexual, no pueden incluir y está limitado a lo siguiente: tratos preferenciales o promesas de tratos especiales a cambio de favores, relaciones sexuales o actividades de tipo sexual, mostrar o exhibir o enviar señales, objetos, fotografías, revistas, cartas o notas con mensajes pornográficos, obscenos o denigrantes; bromas o comentarios sugestivos o denigrantes; acercamientos corporales indeseados.


*** ACTIVIDADES EXTRA LABORALES.**

Los funcionarios de SOLSALUD EPS S.A., que participen en actividades extra laborales deberán conducirse de manera correcta y no vulnerar el prestigio de la imagen de la Organización.

*** ACTIVIDADES CÍVICO POLÍTICAS.**

Los funcionarios de SOLSALUD EPS S.A., pueden participar en actividades cívicas y políticas precisando de manera clara que actúan de forma independiente y no a nombre de SOLSALUD EPS S.A.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 55 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

*** ACTIVIDADES ACADÉMICAS.**

Los funcionarios de SOLSALUD EPS S.A., que desempeñen actividades académicas cuidaran que el tiempo y el esfuerzo dedicado a estas actividades no sea a expensas, de SOLSALUD EPS S.A., excepto cuando se cuenten con la autorización correspondiente y no podrá hacer referencia a experiencias o asuntos en que intervino o tuvo conocimiento en forma restringida, salvo que cuente con la autorización previa correspondiente por la Gerencia Nacional Administrativa, y la forma como se exponga por parte de los funcionarios debe contribuir a mejorar la imagen de SOLSALUD EPS S.A., y nunca a dañarla.

*** ACTIVIDADES RELIGIOSAS.**

En SOLSALUD EPS S.A. se respeta la religión o creencia de su talento humano, pero no se permite el desarrollo de influencia religiosa y de índole similar por parte de sus miembros a grupos dentro de sus instalaciones y en horas de trabajo.


*** ACTIVIDADES DEPORTIVAS.**

En SOLSALUD EPS S.A. se apoyan las actividades deportivas de sus funcionarios y empleados, tanto en forma individual o por equipo para que compitan contra terceros o en competencias internas, el participar en estas actividades deberá ser cuidando los principios y el prestigio y respeto de SOLSALUD EPS S.A.

*** FRAUDE O ILÍCITO.**

Cuando se tenga conocimiento o presunción suficiente de que se está realizando un fraude e ilícito en los cuales participen empleados de la empresa, deberá aplicarse el proceso legal correspondiente hasta las últimas consecuencias, salvo que la Gerencia General acuerde algo distinto. Cabe mencionar que ningún Directivo está autorizado para otorgar perdón sobre ningún fraude o ilícito a cambio de la restitución por el presunto responsable.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 56 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

Los Funcionarios de SOLSALUD EPS S.A., deberán expresar oportunamente cualquier inquietud que tengan acerca de posibles violaciones de una política o sobre una acción que pueda constituir un daño o perjuicio contra SOLSALUD EPS S.A., el guardar silencio podría implicar un acto de encubrimiento y por ende de complicidad.

*** FALLAS ADMINISTRATIVAS.**

Los Directivos de SOLSALUD EPS S.A. que tengan autoridad o capacidad de decisión en un área de la organización, deben asegurarse que exista o deben establecer los controles internos para monitorear el manejo ético de los recursos. Su responsabilidad en este sentido es personalísima e intransferible.

Los funcionarios que por desconocimiento, distracción, negligencia o mal desempeño de sus funciones, cometan irregularidades sin dolo o mala fe, pero que causen daño al patrimonio de SOLSALUD EPS S.A., se les aplicarán las sanciones administrativas correspondientes, ya que ninguna causa mencionada los libera de las responsabilidades del daño causado.


MECANISMO DE PREVENCIÓN DEL ABUSO LABORAL Y PROCEDIMIENTO INTERNO DE SOLUCIÓN.

Dentro del Reglamento Interno de Trabajo se establece el Mecanismo de Prevención del Abuso Laboral y Procedimiento interno de solución, así:

ART. 55.- Definición y modalidades de acoso laboral. Para efectos de la aplicación de la ley 1010 de 2006, se entenderá por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo.

En el contexto del inciso primero de este artículo, el acoso laboral puede darse, entre otras, bajo las siguientes modalidades generales:

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 57 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

1.- Maltrato laboral. Todo acto de violencia contra la integridad física o moral, la libertad física o sexual y los bienes de quien se desempeñe como empleado, o trabajador; toda expresión verbal injuriosa o ultrajante que lesione la integridad moral o los derechos a la intimidad y al buen nombre de quienes participen en una relación de trabajo de tipo laboral o todo comportamiento tendiente a menoscabar la autoestima y la dignidad de quien participe en una relación de trabajo de tipo laboral.

2.- Persecución laboral. Toda conducta cuyas características de reiteración o evidente arbitrariedad permitan inferir el propósito de inducir la renuncia del empleado o trabajador, mediante la descalificación, la carga excesiva de trabajo y cambios permanentes de horario que puedan producir desmotivación laboral.

3.- Discriminación laboral. Todo trato diferenciado por razones de raza, género, origen familiar o nacional, credo religioso, preferencia política, o situación social o que carezca de toda razonabilidad desde el punto de vista laboral.


4.- Entorpecimiento laboral. Toda acción tendiente a obstaculizar el cumplimiento de la labor o hacerla más gravosa o retardarla con perjuicio para el trabajador o empleado. Constituyen acciones de entorpecimiento laboral, entre otras, la privación, ocultación o inutilización de los insumos, documentos o instrumentos para la labor, la destrucción o pérdida de información, el ocultamiento de correspondencia o mensajes electrónicos.

5.- Inequidad laboral. Asignación de funciones a menosprecio del trabajador.

6.- Desprotección laboral. Toda conducta tendiente a poner en riesgo la integridad y la seguridad del trabajador mediante órdenes o asignación de funciones sin el cumplimiento de los requisitos mínimos de protección y seguridad para el trabajador.

ART. 56.- Los mecanismos de prevención de las conductas de acoso laboral previstos por la Empresa constituyen actividades tendientes a generar una conciencia colectiva, que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la Empresa y proteja la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 58 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

ART. 57.- En desarrollo del propósito a que se refiere el artículo anterior, la Empresa ha previsto los siguientes mecanismos de protección:

1.- Información a los trabajadores sobre la ley 1010 de 2006, que incluya campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no constituyen, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes y el tratamiento sancionatorio.

2.- Creación de espacios para el dialogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evolución periódica de la vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la Empresa.

3.- Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores, con el fin de:

a.- Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan una vida laboral de convivencia.


b.- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.

c.- Examinar conductas específicas que pudieran configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones correspondientes.

ART. 58.- Para los efectos relacionados con la búsqueda de solución de las conductas de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señalada por la ley:

1.- El Gerente Nacional Administrativo reunirá con una periodicidad bimestral, o antes en caso de ser necesario, a los gerentes o directores del más alto nivel de responsables de las áreas gerenciales de la empresa, para evaluar las situaciones que eventualmente resulten configurantes de acoso laboral, con

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 59 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

destino a hacer el análisis y formular las sugerencias para el mejoramiento de la vida laboral.

2.- Recibidas por el Gerente Nacional Administrativo de manera confidencial las solicitudes para evaluar posibles situaciones de acoso laboral, procederá a examinar la situación presentada, escuchando, si a ello hubiere lugar, a las personas involucradas, para construir con tales personas la recuperación del tejido de convivencia, si fuere necesario; formulara las recomendaciones que estime indispensables y, en casos especiales, promoverá entre los involucrados compromisos de convivencia.

3.- Si como resultado de la actuación, este considere prudente adoptar medidas disciplinarias, adelantará el procedimiento que corresponda de acuerdo con lo establecido para estos casos en la ley y en el presente reglamento.

4.- En todo caso, el procedimiento preventivo interno consagrado en este artículo, no impide o afecta el derecho de quien se considere víctima de acoso laboral para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas para el efecto en la ley 1010 de 2006.


PROCEDIMIENTO PARA COMPROBACIÓN DE FALTAS Y FORMAS DE APLICACIÓN DE LAS SANCIONES DISCIPLINARIAS.

ART. 62.- Antes de aplicar una sanción disciplinaria, SOLSALUD EPS S.A. dará al trabajador afectado la oportunidad de ser escuchado y aportar las explicaciones que considere oportunas y presentar los testigos y demás pruebas tendientes a demostrar su inocencia.

ART. 63. - Cuando a criterio del jefe, el trabajador sea merecedor de una sanción, le informara al jefe de recursos humanos, quien le solicitará al trabajador los correspondientes descargos. El trabajador dispondrá dentro de los siguientes dos (2) días para aportar las explicaciones que considere oportunas por escrito o de forma oral en audiencia en presencia del jefe de recursos humanos.

No obstante, dentro los dos (2) días iniciales después de notificado el trabajador para la rendición de descargos, el trabajador puede solicitar ampliación de tiempo para rendir sus descargos hasta por dos (2) días adicionales y SOLSALUD EPS

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 60 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

S.A. está obligada a concederlas, salvo que la falta este tan clara que no requiere mayores dilaciones, en cuyo caso SOLSALUD EPS S.A. puede omitir la prórroga. Recibida la respuesta al requerimiento se procederá, mediante informe a resolver sobre las pruebas solicitadas o se decretarán las que de oficio se consideren necesarias. Las pruebas se practicarán dentro de un plazo improrrogable de tres (3) días, vencido este término, en audiencia se emitirá la decisión motivada y en forma escrita, la notificación se hará en la misma diligencia, si el trabajador asiste a la misma. Contra tal decisión solamente procederá el recurso de apelación que se interpondrá y sustentará en la notificación o por escrito dentro de los dos (2) días siguientes y se resolverá en un plazo máximo de dos (2) días por parte del GERENTE GENERAL SOLSALUD EPS S.A.

PARAGRAFO 1: Se deja claramente establecido que para efectos de los reclamos a que se refieren los artículos anteriores, el trabajador o trabajadores pueden asesorarse del sindicato respectivo, si existiere.

PARAGRAFO 2: No producirá efecto alguno la sanción disciplinaria impuesta con violación del tramite señalado en el presente artículo.


PARAGRAFO 3: Cuando el procedimiento se adelante para la comprobación de una falta cometida por un trabajador que labore fuera de la sede nacional, el jefe de recursos humanos comisionará al Gerente Departamental y/o Regional correspondiente, a fin que adelante la diligencia de rendimiento de descargos y práctica de pruebas.

RECLAMOS: PERSONAS ANTE QUIENES DEBE PRESENTARSE Y SU TRAMITACIÓN.

ART. 64.- El personal de empleados de SOLSALUD EPS S.A., deberá presentar sus reclamos antes sus superiores jerárquicos enumerados en el artículo 50 de este reglamento.

Si este no le diese solución o el trabajador no se sintiese satisfecho con ella, podrá llevarla a los cargos que ocupase los grados siguientes de escalafón y SOLSALUD EPS S.A. resolverá su caso, confirmando o revocando la decisión

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 61 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01

	CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ÉTICA		
	PROCESO: TODOS LOS PROCESOS		
	UNIDAD FUNCIONAL: PRESIDENCIA EJECUTIVA - GERENCIA GENERAL		

inicial, según el caso y las razones esgrimidas por el trabajador, para lo cual SOLSALUD EPS S.A. cuenta con un plazo prudencial.

PARAGRAFO 1.- En todos los casos, el trabajador dará cumplimiento a las decisiones adoptadas. La simple apelación no da pie para que el trabajador, amparado en ella incumpla una orden impartida. Sólo que ésta queda en firme una vez confirmada o modificada en instancia superior.

PARAGRAFO 2.- Aplicando los diseños del organigrama de SOLSALUD EPS S.A., las ordenes, las reclamaciones en general, las de trabajo, seguirán en todos los conductos regulares, evitando saltos que desemboquen en desorden administrativo e indecisiones perjudiciales.

12.3. MECANISMOS DE PREVENCIÓN, INVESTIGACIÓN Y SANCIÓN DE ACTOS DE CORRUPCIÓN Y LA EFECTIVIDAD DEL CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Solsalud EPS S.A. en su calidad de actor del Sistema General de Seguridad Social en Salud entendiendo la importancia de las disposiciones tendientes a controlar y prevenir todo acto de corrupción del Sistema, acepta como parte integral del Código del Buen Gobierno y de Ética todo lo estipulado en la Ley 1474 del 2011.

Por medio de la mencionada norma se pretende fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la Gestión Pública, especialmente todo lo relacionado con el control y vigilancia en el Sector de la Seguridad Social en Salud, que permitan garantizar que la operación de la entidad y las actuaciones de los órganos de Administración y Dirección y de todo el talento humano de la misma se realice dando cumplimiento a las normas legales vigentes.

Elaborado por: Alta Dirección	Revisado por: Presidente Ejecutivo y Gerente General	Aprobado por: Junta Directiva	
Página: 62 de 62	Versión: 5	Fecha: 07-2011	Código: 400-M01