
	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 1 de 16</b>

## CONTENIDO

<b>1. Elementos organizacionales y estratégicos de la empresa.....</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Misión.....</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Visión .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 Valores institucionales .....</b>	<b>3</b>
<b>1.4 Principios éticos .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Políticas y mecanismos de autorregulación. ....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Comités de gestión.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.1 Comité de contraloría interna.....</b>	<b>4</b>
<b>2.1.2 Comité de gobierno organizacional.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1.3 Comité de riesgos.....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Sistema de gestión de calidad.....</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Ambiente general del área de trabajo .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Gestión de riesgo reputacional.....</b>	<b>9</b>
<b>2.5 Política general de SARLAFT .....</b>	<b>10</b>
<b>2.6 Política anticorrupción .....</b>	<b>10</b>
<b>2.7 Política General de Revelación de información y Transparencia de la entidad.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Mecanismos de solución de conflictos.....</b>	<b>10</b>
<b>3.1 Definición Mecanismos de solución de conflictos .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2 Política sobre conflictos de interés.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés.....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.2 Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de interés .....</b>	<b>11</b>
<b>3.2.3 Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés.....</b>	<b>12</b>
<b>3.2.4 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses .....</b>	<b>13</b>
<b>4. Estándares de medición, seguimiento y evaluación del buen gobierno. ....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 Responsabilidad social y medio ambiental.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.1 Gestión de los impactos ambientales.....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.2 Desarrollo sostenible .....</b>	<b>15</b>
<b>4.1.3 Promoción de la cultura ambiental.....</b>	<b>16</b>

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 2 de 16</b>

## INTRODUCCIÓN

### Código de conducta y buen gobierno

Salud Total EPS-S por intermedio de su estructura organizacional compuesta por la Asamblea General de Accionistas (Máximo órgano social), Junta Directiva y órganos de control (Control interno, Revisoría fiscal y Sistema de gestión de calidad) han diseñado las normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos dirigidos a la gestión íntegra, eficiente y transparente de su dirección o gobierno. Conformado por una serie de disposiciones de autorregulaciones voluntarias, buenas prácticas de gobierno organizacional y otras obligatorias establecidas por las entidades de control, las cuales son difundidas ante los diversos públicos y grupos de interés, que generan la confianza al interior y exterior de la EPS, propendiendo por el desarrollo de todas sus interrelaciones en el marco del grupo empresarial del principio de legalidad y transparencia, de manera que, cualquier eventual diferencia relacionada con la operación de las instituciones que hacen parte del grupo empresarial Salud Total, será puesta en conocimiento por cada empresa al comité de gobierno corporativo y/o junta directa según corresponda para discutirla y resolverla de manera imparcial, concertada y ajustada siempre a los principios que rigen el Sistema general de seguridad social en salud.

Estas disposiciones tienen como base las mejores prácticas enfocadas en la transparencia, eficiencia, equidad y optimización del uso de los recursos del sistema con el objetivo de prestar servicios de salud de calidad, amigables con el medio ambiente, responsables socialmente, centrados en el usuario, protegiendo sus derechos y ofreciéndole un trato digno a todos los que acuden a solicitar servicios.


La declaración de estas buenas prácticas permite contar con las herramientas suficientes para evaluar la gestión y control de cada órgano involucrado.

### 1. Elementos organizacionales y estratégicos de la empresa.

#### 1.1 Misión

En Salud Total EPS-S promovemos la afiliación al sistema de salud y gestionamos los riesgos de nuestros protegidos mediante la promoción, prevención, recuperación de la salud y la prestación de servicios integrales con calidad. Contribuyendo de esta manera al bienestar y desarrollo del país, generando sostenibilidad empresarial.

#### 1.2 Visión

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 3 de 16</b>

En el 2020 seremos reconocidos por la alta satisfacción de nuestros protegidos, por la excelencia en la gestión del riesgo y por la cultura de servicio humanizado y seguro.


### 1.3 Valores institucionales

Son elementos propios de la empresa y corresponden a su cultura organizacional, es decir, a las características competitivas, condiciones del entorno y expectativas de sus partes interesadas.

- **Humildad:** Tenemos conciencia acerca de lo que somos, reconociendo nuestras debilidades, aceptando nuestros errores y reconociendo nuestras fortalezas, sin vanagloriarnos por ellas, aprovechándolas para obrar en bien de los demás, sin decirlo
- **Solidaridad:** Colaboramos de manera desinteresada con las personas que nos rodean, compartiendo sus intereses o necesidades
- **Honestidad:** Actuamos con sinceridad y coherencia, respetando la verdad y la justicia, asumiendo que la verdad es sólo una y que no depende de personas o consensos sino de lo que el mundo real nos presenta como innegable e imprescindible de reconocer
- **Responsabilidad:** Comprometidos con nuestras actividades, para cumplir lo encomendado, siempre en pro del mejoramiento laboral, social, cultural y natural
- **Respeto:** Valoramos las cualidades y derechos de las personas y de la sociedad, estableciendo hasta donde llegan mis posibilidades de hacer y no hacer y dónde comienzan las posibilidades de los demás como base de toda convivencia en sociedad.

### 1.4 Principios éticos

- El sentido de la excelencia es fundamental dentro de nuestras actividades
- Solidaridad y disponibilidad permanentes son actitudes de servicio que orientan nuestras funciones
- Buscamos una permanente identidad de compromiso entre las expectativas del usuario y los propósitos de la organización. Para el efecto, se pretende implantar cultura de cordialidad, que conduzca al trato amable, cálido y humano, dentro de un marco de respeto mutuo
- Laboramos con honestidad, ética y compromiso
- Trabajamos exigiendo responsabilidad y eficiencia en el manejo de recursos, basados en altos estándares laborales. Creamos una audaz cultura empresarial en nuestras actividades.
- Respetamos y cuidamos el medio ambiente
- Buscamos, dentro de una alta competitividad, rentabilidad para nuestro negocio, salud para nuestros afiliados, estabilidad y crecimiento para nuestros funcionarios

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 4 de 16</b>

## **2. Políticas y mecanismos de autorregulación.**

### **2.1 Comités de gestión**


Los comités son grupos de trabajo cuyos miembros son seleccionados en consideración a sus conocimientos y experiencia, Al momento de crearse un comité, la Junta directiva en los casos en los que legalmente así esté definido, designará a los miembros que harán parte de él, delimitará el asunto y el alcance del estudio y análisis, o los hechos objeto de la investigación, precisará el término para rendir el informe y señalará los demás aspectos sustanciales o procedimentales que considere conveniente para el trabajo encomendado al respectivo Comité, de todo lo cual se dejará constancia en el acta de Junta directiva.

#### **2.1.1 Comité de contraloría interna**

Salud Total EPS-S cuenta con el Comité de Contraloría Interna, el cual está conformado por mínimo dos (2) Directores y un (1) experto externo delegado por la Junta Directiva, quienes cuentan con conocimientos contables, financieros y de gestión operativa relacionada con temas de protección al usuario, apoyando así la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de la entidad, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control de la entidad y del sistema de gestión de riesgos. Aunque el Auditor Interno puede asistir a las reuniones, éste no posee poder de voto en el Comité de Contraloría Interna. Este Comité cuenta con la libertad para reportar sus hallazgos y revelarlos internamente, y las facilidades suficientes para mantener una comunicación directa y sin interferencia con el Órgano de Administración existente.


Las funciones definidas para este comité son las siguientes:

- Establecer las políticas, criterios y prácticas que utilizará Salud Total EPS-S en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera y contable
- Definir mecanismos para consolidar la información de los órganos de control de la entidad para la presentación de la información a la Junta Directiva
- Proponer para aprobación de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del Sistema de control interno
- Presentarle a la Junta Directiva o al órgano que haga sus veces, las propuestas relacionadas con las responsabilidades y atribuciones asignadas a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del Sistema de control interno, incluyendo la gestión de riesgos
- Evaluar la estructura del control interno de Salud Total EPS-S de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 5 de 16</b>

entidad, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas

- Establecer planes de auditoria sobre áreas tales como atención al usuario y sistemas de respuesta a los protegidos
- Informar a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no sólo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los Comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos
- Supervisar las funciones y actividades del área de Contraloría Interna de la entidad u órgano que haga sus veces, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad
- Evaluar los informes de control interno practicados por el Auditor o Contralor interno, u otras instancias de control interno establecidas legalmente o en los reglamentos internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones
- Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva u órgano equivalente en relación con el Sistema de control interno
- Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones
- Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones
- Emitir concepto, mediante un informe escrito, respecto de las posibles operaciones que se planean celebrar con Partes Vinculadas, para lo cual deberá verificar que las mismas se realicen en condiciones de mercado
- Presentar al Máximo Órgano Social, por conducto de la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal, sin perjuicio del derecho de los miembros de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del Comité será recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del Máximo Órgano Social los resultados del estudio efectuado

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 6 de 16</b>


- Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar al Máximo Órgano Social respecto al funcionamiento del sistema de control interno, el cual deberá incluir entre otros aspectos:
  - i. Las políticas generales establecidas para la implementación del sistema de control interno de Salud Total EPS-S
  - ii. El proceso utilizado para la revisión de la efectividad del sistema de control interno, con mención expresa de los aspectos relacionados con la gestión de riesgos.
  - iii. Las actividades más relevantes desarrolladas por el Comité de Contraloría Interna.
  - iv. Las deficiencias materiales detectadas, las recomendaciones formuladas y las medidas adoptadas, incluyendo entre otros temas aquellos que pudieran afectar los estados financieros y el informe de gestión.
  - v. Las observaciones formuladas por los órganos de supervisión y las sanciones impuestas, cuando sea del caso.
  - vi. Presentar la evaluación de la labor realizada por el área de control interno, incluyendo entre otros aspectos el alcance del trabajo desarrollado, la independencia de la función y los recursos que se tienen asignados. En caso de no existir, señalar las razones concretas por las cuales no se ha considerado pertinente contar con dicho departamento o área.
  - vii. Las demás que le fije la junta Directiva, en su reglamento interno.

### 2.1.2 Comité de gobierno organizacional

Salud Total EPS-S realiza la creación del Comité de Gobierno Organizacional el cual se conforma por un número impar, igual o mayor a tres (3), de Directores y expertos externos delegados por la Junta Directiva con conocimientos en gobierno organizacional. Este Comité está encargado de apoyar a la Junta Directiva (o quien haga sus veces) en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre la entidad, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la monitorización de negociaciones con terceros, entre estos las entidades que hacen parte del mismo Grupo Empresarial (si es el caso). El Comité de Gobierno Organizacional en ningún momento sustituye la responsabilidad que corresponde a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre la dirección estratégica del talento humano y su remuneración. En tal contexto, su responsabilidad quedará limitada a servir de apoyo al órgano directivo, este Comité puede ser el mismo para todas las empresas que conforman el grupo empresarial cumpliendo a cabalidad con todas las funciones establecidas en la normatividad vigente sobre el particular.

Las siguientes son las funciones definidas para la gestión de este comité:

- Propender por que los miembros del Máximo Órgano Social, los protegidos y el público en general tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la entidad que deba revelarse
- Revisar y evaluar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el periodo

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 7 de 16</b>

- Monitorear las negociaciones realizadas por Directores de la Junta Directiva con acciones, cuotas o partes de interés de la entidad o por otras entidades del mismo Grupo Empresarial,
- Monitorear las negociaciones realizadas por miembros significativos con terceros, incluidas las entidades que hacen parte del mismo Grupo Empresarial
- Supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de los administradores
- Revisar el desempeño de la Alta Gerencia, entendiendo por ella al Presidente Ejecutivo y a los funcionarios del grado inmediatamente inferior
- Proponer una política de remuneraciones y salarios para los empleados de la entidad, incluyendo la Alta Gerencia
- Proponer el nombramiento y remoción del Presidente así como su remuneración
- Proponer los criterios objetivos por los cuales la entidad contrata a sus principales ejecutivos.


### 2.1.3 Comité de riesgos

Salud Total EPS-S, ha creado el Comité de Riesgos el cual presenta una composición interdisciplinaria que incluye al menos los siguientes miembros; un (1) profesional con formación en salud y con conocimientos en epidemiología, un (1) profesional con formación en actuaría o economía o matemáticas o estadística, un (1) profesional con formación en finanzas o economía o administración de empresas con núcleo esencial en finanzas, o carreras profesionales afines, y un (1) Director de la Junta Directiva. Este Comité está encargado de liderar la implementación y desarrollar el monitoreo de la política y estrategia de la gestión de riesgos en Salud Total EPS-S.

Salud Total EPS-S, teniendo en cuentas la normatividad vigente define para este comité las siguientes funciones:

- Establecer estrategias para prevenir y mitigar los riesgos en salud
- Identificar, medir, caracterizar, supervisar y anticipar, mediante metodologías adecuadas, los diversos riesgos (de salud, económicos –incluyendo coberturas o reaseguros, operativos, de grupo, lavado de activos, reputacionales, entre otros) asumidos por la entidad, propios de su gestión en el Sistema general de seguridad social en salud
- Establecer medidas prudenciales como la correcta constitución de reservas técnicas, y velar por la suficiencia patrimonial
- Velar por el cumplimiento del Capítulo 2 "Condiciones de habilitación financiera de las EPS" del Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, Decreto 780 de 2016 o normas que lo sustituyan, adicionen o modifiquen



	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 8 de 16</b>

- Supervisar los procesos de atención al usuario y medir y evaluar el funcionamiento del sistema de atención al usuario (seguimiento y análisis de quejas y reclamos, orientación al usuario, tiempos de espera, etc.).

## **2.2 Sistema de gestión de calidad.**

Salud Total EPS-S cuenta con las normas, requisitos y mecanismos definidos por el presente código de conducta y buen gobierno por medio de su sistema de gestión, en cada uno de los procesos se han definido las actividades de autocontrol y de implementación de los órganos de Control interno con el seguimiento del Comité de contraloría; incentivando así el desarrollo de una política de autorregulación y autogestión que permitan el fortalecimiento de los criterios de idoneidad y reputación de la compañía, logrando mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del sistema que derive en una correcta gestión del riesgo, mejores resultados en la atención del protegido y la protección de sus derechos.

## **2.3 Ambiente general del área de trabajo**


Todo colaborador tiene derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial, y SALUD TOTAL EPS-S S.A., tiene una política de cero tolerancias para el acoso. SALUD TOTAL EPS-S S.A., no permite bromas degradantes o humillantes, difamación, intimidación o cualquier otra conducta de acoso a ninguno de sus colaboradores.

De conformidad con la Ley y para efectos del presente manual, 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, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006"

En los términos de la Ley 1010 de 2006, se presumirá que hay acoso laboral si se acredita la ocurrencia repetida y pública de cualquiera de las siguientes conductas:

- Los actos de agresión física, independientemente de sus consecuencias
- Las expresiones injuriosas o ultrajantes sobre la persona, con utilización de palabras soeces o con alusión a la raza, el género, el origen familiar o nacional, la preferencia política o el estatus social
- Los comentarios hostiles y humillantes de descalificación profesional expresados en presencia de los compañeros de trabajo
- Las injustificadas amenazas de despido expresadas en presencia de los compañeros de trabajo
- Las múltiples denuncias disciplinarias de cualquiera de los sujetos activos del acoso, cuya temeridad quede demostrada por el resultado de los respectivos procesos disciplinarios



	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 9 de 16</b>

- La descalificación humillante y en presencia de los compañeros de trabajo de las propuestas u opiniones de trabajo
- La negativa a suministrar materiales e información absolutamente indispensables para el cumplimiento de la labor


De otra parte y en los términos de la mencionada Ley, se entiende que las siguientes conductas no son constitutivas de acoso laboral, en ninguna de sus modalidades:

- Las exigencias y órdenes, necesarias para mantener la disciplina en los cuerpos que componen las Fuerzas Públicas conforme al principio constitucional de obediencia debida
- Los actos destinados a ejercer la potestad disciplinaria que legalmente corresponde a los superiores jerárquicos sobre sus subalternos
- La formulación de exigencias razonables de fidelidad laboral o lealtad empresarial e institucional
- La formulación de circulares o memorandos de servicio encaminados a solicitar exigencias técnicas o mejorar la eficiencia laboral y la evaluación laboral de subalternos conforme a indicadores objetivos y generales de rendimiento
- La solicitud de cumplir deberes extras de colaboración con la empresa o la institución, cuando sean necesarios para la continuidad del servicio o para solucionar situaciones difíciles en la operación de la empresa o la institución
- Las actuaciones administrativas o gestiones encaminadas a dar por terminado el contrato de trabajo, con base en una causa legal o una justa causa, prevista en el Código Sustantivo del Trabajo o en la legislación sobre la función pública
- Las exigencias de cumplir con las estipulaciones contenidas en los reglamentos y cláusulas de los contratos de trabajo.

PARÁGRAFO. Las exigencias técnicas, los requerimientos de eficiencia y las peticiones de colaboración a que se refiere este artículo deberán ser justificados, fundados en criterios objetivos y no discriminatorios.

## 2.4 Gestión de riesgo reputacional

Salud Total EPS-S ha definido una metodología que permite la identificación, evaluación y medición de la posibilidad la ocurrencia de evento o situación que afecte negativamente el buen nombre y prestigio de la entidad, dentro de esta metodología se han incluido las etapas de tratamiento y control de los riesgos como estrategia de mitigación de eventos que afecten con el cumplimiento de los objetivos organizacionales y que aporten a la protección del valor de la reputación de la empresa.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
		<b>Fecha: 03-06-2021</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 10 de 16</b>

## 2.5 Política general de SARLAFT

Salud Total EPS-S ha definido la siguiente política de para la prevención del riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (LA/FT):

"Orientamos nuestras acciones a prevenir los riesgos relacionados con el aseguramiento en salud; así mismo detectamos y reportamos de manera oportuna posibles operaciones sospechosas de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo, buscando la continuidad del negocio y la sostenibilidad".

## 2.6 Política anticorrupción

Salud Total EPS-S se compromete con la política de cero tolerancia frente a actos de corrupción en todos los niveles de la organización, por lo tanto no acepta en modo alguno ningún acto de corrupción, promoviendo una cultura de integridad, prevención y lucha contra la misma, respetando en todo sentido las normas y políticas organizacionales, lo cual permite dirigir las actividades de Salud Total EPS-S con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes, orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, principios y políticas corporativas y toma de las medidas pertinentes para la prevención de estos riesgos.

## 2.7 Política General de Revelación de información y Transparencia de la entidad


La Política General de Revelación de Información y Transparencia se encuentra documentada en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad bajo codificación No. E-DIRE-DG003, tiene como objetivo que SALUD TOTAL EPS-S S.A., en adelante SALUD TOTAL, cuente con lineamientos de gobierno organizacional y de transparencia definidos en el documento Código de conducta y de Buen Gobierno, a través de los cuales se garantiza a sus accionistas, trabajadores, proveedores y usuarios un tratamiento justo y transparente. Conforme lo anterior y bajo el principio de rendición de cuentas, se establece la presente Política de Revelación de Información y Transparencia, donde se establecen los lineamientos generales y los compromisos para la revelación de información, de igual forma de definen los medios por los cuales se puede acceder a dicha información por parte de terceros.

La presente Política aplica a SALUD TOTAL incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, vicepresidentes, Directores, Gerentes, administradores y colaboradores

## 3. Mecanismos de solución de conflictos.

### 3.1 Definición Mecanismos de solución de conflictos

Este documento es propiedad de Salud Total EPS-S, Toda copia de este documento consultada fuera del SGC no tiene validez. Está prohibido el uso de la información fuera de la empresa, así como divulgar y reproducir total o parcialmente este documento a personas externas.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 11 de 16</b>

Se considera que existe un conflicto de interés cuando por una situación de control, influencia directa o indirecta entre entidades, personas naturales o jurídicas, se realicen operaciones, transacciones, decisiones, traslado de recursos, situaciones de ventaja, mejoramiento en la posición de mercado, competencia desleal o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibre el buen funcionamiento financiero, comercial o de materialización del riesgo al interior del sector. Estos desequilibrios tienen su fundamento en un interés privado que motiva a actuar en contravía de sus obligaciones y puede generar un beneficio personal, comercial o económico para la parte que incurre en estas conductas.

Salud Total EPS-S no realiza contratación (directamente o a través de terceros) con sus propias IPS más del 30% del valor de su gasto en salud, así mismo asegura la inclusión en su red de IPS prestadoras instituciones de salud de carácter público.

### **3.2 Política sobre conflictos de interés**

#### **3.2.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés**

La Entidad se compromete a aplicar en forma todos los mecanismos necesarios para garantizar la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.


Salud Total EPS-S S.A. rechaza, condena y prohíbe que el Presidente y su Equipo Directivo, miembros de comités, empleados y todos aquellos vinculados con la Entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros
- Generar burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

#### **3.2.2 Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de interés**

Sin perjuicio de otros deberes consagrados en la ley, los deberes de los empleados y directivos de la organización, son:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener


	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 12 de 16</b>

- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado
- Contribuir a que se les otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos
- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas

### **3.2.3 Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés**

Sin perjuicio de las prohibiciones legales, el personal de Salud Total EPS-S S.A se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración
- Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen conflicto de intereses
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración
- Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el presente código lesione los intereses de la administración
- Utilizar su posición en la Entidad o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica
- Entregar dádivas a otros empleados y/o servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios
- Utilizar los recursos de la Entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encauzarlos en provecho personal o de terceros
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o entidades con las que Salud Total EPS-S sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado
- En lo no estipulado aquí, se dará aplicación a lo establecidos en los artículos 16, 17 y 18 de la Ley 1474/2011.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 13 de 16</b>

Salud Total EPS-S establece que la comisión de estas conductas en el marco del debido proceso, se considera como una falta grave y el responsable (funcionario, proveedor y/o contratista) será sancionado disciplinariamente sin detrimento de las demás acciones legales o judiciales que resulten procedentes.

### **3.2.4 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses**

Los grupos de interés de la entidad deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo esté, informando al Comité de Buen Gobierno y al ente de control competente.

Los grupos de interés deberán consultar con el Comité de gobierno organizacional los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.


## **4. Estándares de medición, seguimiento y evaluación del buen gobierno.**

Salud total EPS-S, con el fin de realizar u seguimiento continuo a la gestión de la entidad, posee principios de autocontrol, autorregulación y autogestión que se reportan formalmente.

Para tal efecto, la entidad implementa una cultura organizacional que fomenta los principios antes señalados, orientados hacia el control, procurando el acceso al aseguramiento en salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud.

Como fundamento de la evaluación de la gestión de los diferentes entes de la organización se realizan las siguientes funciones:

- Determinar formalmente, por parte de la Alta Gerencia, los principios básicos que rigen la entidad, los cuales deben constar en el sistema de gestión de calidad que se divulgue a toda la organización y a sus grupos de interés
- Establecer los procedimientos que permitan, bajo un principio de coordinación, articular las acciones que desarrolla Salud Total EPS-S en armonía con los demás actores del Sistema de Seguridad Social en Social
- Establecer unos valores institucionales y principios éticos de Conducta (incluidos explícitamente en el Código de Conducta y de Buen Gobierno), los cuales deben ser expresamente adoptados por todos los funcionarios de la entidad
- Adoptar los procedimientos que propicien que los empleados en todos los niveles de la organización cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones. Así como una definición clara de los niveles de autoridad y responsabilidad, precisando el alcance y límite de los mismos. Nuestra estructura organizacional esta armonizada con el tamaño y naturaleza de las actividades de la entidad

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
		<b>Fecha: 03-06-2021</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 14 de 16</b>

- La organización cuenta con objetivos coherentes y realistas, alineados con la misión, visión y objetivos estratégicos de la entidad y del SGSSS, los cuales son evaluados de forma periódica por la junta directiva, para que, a partir de esta definición, se formule la estrategia y se determinen los correspondientes objetivos operativos, de reporte y de cumplimiento para la organización.
- Los objetivos de reporte o de información consisten en la preparación y publicación de informes de gestión en salud y estándares de resultados en salud, estados financieros y otros informes que divulga la entidad. Los objetivos de cumplimiento se refieren a aquellos que pretenden asegurar el cumplimiento por parte de la entidad de las normas legales y los reglamentos que le sean aplicables. Estos dos tipos de objetivos deben ser difundidos por la Alta Gerencia a todos los niveles de la entidad y actualizarse en forma periódica.


Por otro lado, Salud Total EPS-S gestiona los riesgos en forma integral, aplicando diferentes estrategias que permitan llevarlos hacia niveles tolerables. Para cada riesgo se selecciona la alternativa que presente la mejor relación entre el beneficio esperado y el costo en que se debe incurrir para su tratamiento. Entre las estrategias implementadas se encuentran las de evitar los riesgos, mitigarlos, compartirlos, transferirlos, o aceptarlos, según resulte procedente.

Se realiza seguimiento a través de los órganos competentes, de acuerdo al campo de acción de cada uno de ellos, estableciendo los reportes o acciones de verificación que la administración de Salud Total EPS-S y los jefes de cada órgano social consideren pertinentes o les exija la normatividad vigente, definiendo las acciones correctivas y preventivas derivadas del proceso de seguimiento y evaluación de los riesgos (planes de mejoramiento).

Adicionalmente, la institución efectúa revisiones de alto nivel, mediante análisis de informes y presentaciones que solicitan los miembros de Junta Directiva u órganos que hagan sus veces, para efectos de analizar y monitorear los resultados o el progreso de la entidad hacia el logro de sus objetivos; detectar problemas, tales como deficiencias de control, errores en los informes financieros o en los resultados en salud y adoptar los correctivos necesarios.

La entidad define políticas de seguridad de la información, mediante la ejecución de un programa que comprende, entre otros, el diseño, la implantación, la divulgación, la educación y el mantenimiento de las estrategias y mecanismos para administrar la seguridad de la información, mediante la celebración de acuerdos de confidencialidad, con el propósito de garantizar que ella sólo pueda ser conocida, consultada y divulgada por personas autorizadas. Indispensable suministrar información privilegiada a personas que en condiciones normales no tienen acceso a la misma.

Salud Total EPS-S efectúa por medio de la supervisión continua que realizan los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad (vicepresidentes, gerentes, directores, etc., dentro del ámbito de la competencia de cada uno de ellos) (autocontrol, autorregulación y autogestión), así como de las evaluaciones independientes que realiza el área de Control Interno, un monitoreo periódico con el fin de evidenciar deficiencias de control y comunicarlas de manera oportuna a las partes responsables de tomar acciones correctivas y, cuando resultan materiales, se informa también a la Junta Directiva u órgano equivalente.

	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 15 de 16</b>

Como complemento, en las Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas, se brinda información sobre la gestión integral adelantada por Salud Total EPS-S responsable del aseguramiento en salud, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas tomadas por el ejercicio del proceso veedor.

De igual forma con el fin de otorgar seguridad en la designación de los directivos de la organización Salud Total EPS-S, cuenta con un régimen de Inhabilidad e incompatibilidad con base a los siguientes preceptos:

Los directores que hacen parte de juntas u organismos directivos, así como los representantes legales y empleados de las entidades estarán sujetos al régimen de inhabilidades e incompatibilidades previsto en los artículos 2 y 7 del Decreto -Ley 973 de 1994, y las normas que lo modifiquen o sustituyan, así como por las demás disposiciones de orden legal que les sean aplicables de acuerdo con la naturaleza jurídica de la entidad.

No podrán ser socios o administradores de una entidad socios o administradores de una EPS los ex directores de entidades intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud o el Ministerio de Salud y Protección Social, siempre que administrativamente se les hubiere encontrado responsables por actos que han merecido sanción por dolo o culpa grave.

#### **4.1 Responsabilidad social y medio ambiental.**

Salud Total EPS-S, cuenta con una política ambiental la cual se encuentra enmarcada dentro los compromisos adquiridos por la certificación de responsabilidad social empresarial.


Por tanto, Salud Total EPS-S S.A. en cumplimiento de su misión y consciente de su interacción con el medio ambiente, busca generar en cada una de sus acciones un equilibrio social, económico y ambiental, por ello se compromete con el mejoramiento continuo de su gestión a través, de la protección y cuidado del medio ambiente, realizando acciones permanentes para evitar, prevenir, minimizar y controlar los aspectos ambientales negativos ocasionados en las actividades empresariales desarrolladas, así mismo se compromete con el cumplimiento de la legislación ambiental nacional aplicable al desarrollo del modelo de salud integral, esta política permite a la compañía implementar los siguientes lineamientos:

##### **4.1.1 Gestión de los impactos ambientales**

Salud Total EPS-S S.A. cuenta con programas que abarcan el manejo ambiental de los procesos desarrollados en sus entradas y salidas con el seguimiento a materias primas y proveedores, consumo de recursos, locaciones, residuos peligrosos- hospitalarios, reciclables y ordinarios, agua potable, vertimientos calidad del aire y saneamiento.

##### **4.1.2 Desarrollo sostenible**



	<b>CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>Código: E-DIRE-DG004</b>
	<b>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO</b>	<b>Fecha: 03-06-2021</b>
		<b>Versión: 4.0</b>
		<b>Página 16 de 16</b>

Salud Total EPS-S S.A. ejecuta actividades correspondientes a la prestación y aseguramiento de servicios de salud, garantizando el uso eficiente de recursos y la responsabilidad en sus acciones, para lograr un equilibrio social, económico y ambiental.

Cumplimiento de la legislación ambiental vigente y servicios voluntarios

Salud Total EPS-S S.A. realiza las acciones tendientes a cumplir a cabalidad con la normatividad ambiental local, nacional y la internacional que conlleva a la certificación en responsabilidad social empresarial.

#### **4.1.3 Promoción de la cultura ambiental**

Salud Total EPS-S S.A. interactúa permanentemente con sus grupos de interés, protegidos, colaboradores, proveedores y entes de control son partícipes mediante programas de educación, campañas e intervenciones ambientales.