
	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 1 de 27

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
1. Elementos organizacionales y estratégicos de la empresa.	2
1.1 Misión	3
1.2 Visión	3
1.3 Valores institucionales	3
1.4 Principios éticos	3
2. Políticas y mecanismos de autorregulación.	4
2.1 Comités de gestión	4
2.1.1 Comité de contraloría interna	4
2.1.2 Comité de gobierno organizacional	6
2.1.3 Comité de riesgos	7
2.2 Sistema de gestión de calidad.	8
2.3 Ambiente general del área de trabajo	8
2.4 Gestión de riesgo reputacional	10
2.5 Política general de SARLAFT	10
2.6 Política de Prevención de los Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude	10
2.6.1 Frente a los riesgos de Fraude	11
2.6.2 Manejo transparente de las relaciones con Funcionarios Públicos	16
2.6.3 Tratamiento sobre actuaciones ilegales o sospechosas	17
2.6.4 Pautas de comportamiento frente a Regalos e invitaciones	18
2.6.4.1 Reglas relativas a la recepción de Regalos e Invitaciones	18
2.6.4.2 Reglas relativas al otorgamiento de Regalos e Invitaciones	18
2.7 Política General de Revelación de información y Transparencia de la entidad	18
2.7.1. Política de rendición de cuentas y participación ciudadana	19
2.8 CÓDIGO DE INTEGRIDAD	19
3. Mecanismos de solución de conflictos.	21
3.1 Definición Mecanismos de solución de conflictos	21
3.2 Política sobre conflictos de interés	21
3.2.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés	21

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 2 de 27

3.2.2 Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de interés	22
3.2.3 Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés.....	22
3.2.4 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses	23
4. Estándares de medición, seguimiento y evaluación del buen gobierno.	23
4.1 Responsabilidad social y medio ambiental.....	26
4.1.1 Gestión de los impactos ambientales.....	26
4.1.2 Desarrollo sostenible	26
4.1.3 Promoción de la cultura ambiental.....	26
4.2 Principios de Responsabilidad Social Empresarial	27

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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 3 de 27

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

En el 2025 seremos reconocidos por la satisfacción de nuestros protegidos y demás partes interesadas, por la calidad en los servicios, la gestión de los riesgos, innovación tecnológica y solidez empresarial.


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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 4 de 27

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

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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 5 de 27


- 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 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 auditoría 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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 6 de 27

- 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
- 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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 7 de 27

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
- 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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 8 de 27

- 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
- 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


	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 9 de 27

- 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
- 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 Pública 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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 10 de 27

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.

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 de Prevención de los Riesgos de Corrupción, Opacidad y Fraude

Salud Total EPS-S S.A. está comprometida con una política de cero tolerancia frente a actos de corrupción, opacidad y fraude en cualquiera de sus modalidades, por tanto NO ACEPTA en modo alguno ninguno de estos actos, promueve una cultura de integridad y lucha contra la misma y permite conducir sus negocios y operaciones con altos estándares éticos, en cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes y adopta las medidas pertinentes para la prevención, detección y manejo de conductas y/o situaciones que puedan poner en riesgo a Salud Total EPS-S S.A. por actos de Corrupción, Opacidad y Fraude, por lo tanto la entidad se compromete a:

- Gestionar de acuerdo con los principios establecidos y de una manera estructurada y estratégica, los riesgos de corrupción, opacidad y fraude asociados al negocio y su relacionamiento con terceros.
- Promover continuamente una cultura ética como elemento indispensable para la prevención, detección, investigación y remediación de situaciones de corrupción, opacidad y fraude.
- Prevenir los daños a la imagen y reputación a través de la adopción y cumplimiento de disposiciones que prohíben la realización de acciones constitutivas de corrupción, opacidad y fraude.
- Velar por un adecuado Gobierno Corporativo y por un comportamiento intachable de todos sus colaboradores.
- Generar un entorno de transparencia, mediante la difusión y aplicación de los controles tendientes a la prevención de la corrupción, opacidad y fraude.
- Presentar información y registrar transacciones con precisión.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 11 de 27

- Implementar controles internos para asegurar que los activos de los accionistas sean vigilados y salvaguardados adecuadamente.
- Adelantar las acciones que correspondan, ante una denuncia de corrupción, opacidad y/o fraude presunción o tentativa de esta, garantizando el debido proceso, la confidencialidad, objetividad y transparencia durante toda la investigación.
- Aplicar las medidas internas que correspondan en caso corrupción, opacidad y fraude. En el evento en que se encuentre frente a una conducta tipificada como delito en el Código Penal, dará aviso a las autoridades competentes, sin importar el cargo o antigüedad del involucrado.
- Revisar los sistemas y procedimientos existentes para evitar que existan acciones o se repitan situaciones que puedan poner en riesgo a la entidad frente a casos de corrupción, opacidad y fraude.
- Contar con el compromiso de propios y terceros en el cumplimiento de la política de prevención de Corrupción, Opacidad y Fraude.
- Difundir en la entidad todas las políticas contenidas en los documentos de Gobierno Corporativo y propender para que cada colaborador sea el responsable de aplicar los criterios definidos allí y por ajustar sus actuaciones de acuerdo con los valores corporativos.


Por lo anterior, todo tercero que mantenga vínculos laborales, comerciales o de cualquier otra índole con Salud Total EPS-S S.A. está obligado a mantener en todas sus actuaciones, los valores éticos y principios de la entidad.

2.6.1 Frente a los riesgos de Fraude

La entidad promueve una cultura de lucha contra el fraude, con el fin de fortalecer la efectividad de los mecanismos que permiten la prevención, detección y tratamiento de los eventos de fraude al interior de la misma. Para ello:

- Indica cuáles son las acciones que constituyen fraude.
- Identifica los principales riesgos de fraude a que está expuesta la compañía, con el propósito de implementar controles y procesos efectivos, suficientes y oportunos a través de los cuales se administren y se mitiguen tales riesgos.
- Establece quiénes son los cargos responsables de la prevención, detección e investigación de fraudes.
- Determinar el canal para realizar las denuncias de fraude.

De igual manera el área responsable de la prevención de corrupción, fraudes, opacidad y soborno que designe la entidad, será la encargada de coordinar las investigaciones y responder a los actos y acciones fraudulentas o de corrupción con independencia de su cuantía, preservando la confidencialidad de la información, la objetividad en las decisiones y protegiendo la identidad de los informantes. Así mismo, a lo largo de la investigación, se garantizará el derecho al debido proceso y se respetarán los principios legales y constitucionales de presunción de inocencia y buena fe.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 12 de 27

Por lo tanto, se debe:

- Acatar los lineamientos y mecanismos definidos en este código.
- Actuar en todo momento bajo los principios de ética y transparencia, previniendo, detectando y denunciando todas las acciones fraudulentas, corruptas o deshonestas que presenten o de las que tengan conocimiento a través de los canales de comunicación dispuestos para tal efecto por la entidad.
- Cooperar con las investigaciones que la entidad adelante en materia de fraude y corrupción, opacidad y soborno, preservando el principio de confidencialidad y reserva.
- Completar exitosamente los programas de capacitación elaborados por la entidad, orientados a la gestión de los riesgos de fraude, corrupción, opacidad y/o soborno, y al reporte de denuncias.
- Cumplir las disposiciones internas respecto de la gestión de los riesgos de fraude, opacidad, soborno y/o corrupción, el Código de Conducta y de Buen Gobierno y la legislación sobre el tema, comprometiéndose con los estándares éticos de la entidad.

Toda persona que mantenga vínculos laborales, comerciales o de cualquier otra índole con la Salud Total EPS-S S.A. está obligada a observar en todas sus actuaciones los valores éticos y principios de la entidad, los cuales se encuentran contenidos en este código. Acorde con lo expuesto, la entidad no tolerará en modo alguno ningún acto de fraude. Se promoverá de manera permanente una cultura antifraude y medidas de lucha contra toda clase de fraude, para lo cual deberá:

- Velar por un adecuado gobierno corporativo y un comportamiento intachable de todos sus colaboradores.
- Divulgar información sobre su misión, valores y principios.
- Aplicar controles tendientes a prevenir el fraude.
- Adelantar en caso de fraude, presunción de fraude o tentativa de fraude, sin excepción alguna, las acciones necesarias para aplicar las medidas que correspondan, independientemente del cargo, los años de servicio o relaciones del involucrado.
- Revisar los sistemas y procedimientos para evitar que se repitan casos similares de fraude.

Para efectos del presente Código, se entiende por fraude, en general, cualquier acto ilegal caracterizado por ser un engaño, ocultación o violación de confianza, que no requiere la aplicación de amenaza, violencia o de fuerza física, perpetrado por individuos y/u organizaciones interno o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios¹. A continuación, se enuncian algunas actividades constitutivas de Fraude, sin que se constituya en una lista taxativa cerrada:

- Cualquier acto encaminado a defraudar o que se ejecute con intención deshonestas;
- Apropiación indebida de fondos, títulos valores, suministros de oficina o cualquier otro activo de la entidad y/o sus clientes;
- Manejo inapropiado de dinero o transacciones financieras, incluyendo los respectivos reportes;

¹ AS 8001 - 2008

- Generación de ganancias personales a partir del conocimiento de información de las actividades internas de la Entidad;
- Revelar información confidencial e información de propiedad de terceros con el fin de obtener una ganancia, y
- Cualquier irregularidad similar o relacionada con las aquí mencionadas.

El fraude puede contextualizarse, dependiendo de las fuentes que lo originan, como fraude interno, externo o mixto

- **Fraude Externo:** Se define como los actos realizados por una persona externa a la entidad, que buscan defraudar, apropiarse indebidamente de activos de la misma o incumplir normas o leyes.
- **Fraude Interno:** Se define como todos aquellos actos que de forma intencional buscan la apropiación indebida de activos o busca causar las pérdidas que se ocasionan por actos cometidos con la intención de defraudar, malversar los activos o la propiedad de la entidad. Estos actos son realizados por al menos un empleado o administrador de la Entidad.
- **Fraude Mixto:** Evento cometido con la participación de actores internos y externos.


Para los fines aquí previstos, el fraude se clasifica en tres categorías:

TIPO DE FRAUDE	DESCRIPCIÓN
<p>Reportes Fraudulentos o Fraude en Estados Financieros: Alteración, distorsión o presentación de información falsa, hecha de forma intencional, sobre las cuentas, registros contables y revelaciones de tal manera que no reflejen el valor razonable o el motivo real de las operaciones y transacciones realizadas con el fin de ocultar una actividad fraudulenta. La omisión de transacciones (incluyendo operaciones ilícitas) y la tergiversación de registros para ocultar actividades indebidas o que no indiquen correctamente la naturaleza de una transacción registrada, son algunos ejemplos de este tipo de situaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alterar o manipular indebidamente las cuentas de ingresos y/o gastos para reflejar un desempeño que no corresponda con la realidad. • Realizar registros contables en periodos inapropiados con el propósito de reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad. • Valorar inapropiadamente los activos de la organización para reflejar una situación financiera que no corresponda con la realidad. • Revelar inapropiadamente información en los estados financieros que pueda inducir a decisiones equivocadas por las partes interesadas. • Realizar u omitir ajustes en los registros contables para beneficio personal o de terceros.

	<ul style="list-style-type: none"> • Ocultar intencionalmente errores contables. • Diferir el registro de ingresos, para disminuir los resultados de un período. • Registrar o diferir un egreso, en fecha diferente al de su causación, con el propósito de mejorar los resultados de un período. • El uso de cuentas provisionales, o cuentas puente, para distorsionar ingresos o egresos significativos. • La creación de transacciones con proveedores o acreedores falsos. • La manipulación de saldos de cuentas del activo y pasivo. • El traslado periódico de obligaciones reales o ficticias, de un acreedor o deudor a otro, real o ficticio, con el propósito de falsear la realidad de los saldos de cartera, cuentas por cobrar, cuentas por pagar y otros activos o pasivos. • Realizar ajustes de forma indebida en los libros contables (tales como la destrucción, mutilación, ocultamiento, falsificación de los registros contables) con el fin de esconder entre otros, sobornos, faltantes o realizar fraudes para el beneficio personal o el de terceros. • En general, toda manipulación contable de la realidad financiera de la entidad.
<p>Malversación de Activos: Hurto o utilización indebida de los activos de propiedad o bajo custodia o responsabilidad, en forma temporal o permanente, en beneficio propio o de terceros, por parte de sus directivos, colaboradores y/o terceros.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tomar dinero o activos de forma indebida o sin autorización. • Desviar fondos de una cuenta de la organización para el beneficio personal o de un tercero. • Obtener dinero de la organización mediante engaño, haciendo una declaración de gasto ficticio. • Utilizar inadecuadamente los fondos de la caja menor. • Obtener un beneficio, ayuda o contribución mediante engaño o

callando total o parcialmente la verdad.

- Falsificar o alterar algún tipo de documento o registro, con el fin de obtener un beneficio personal o para un tercero.
- Comprar, con recursos de la organización bienes o servicios para el uso personal o de un tercero.
- Sustraer o utilizar abusivamente los activos de la organización para beneficio personal o de un tercero, como bienes, equipos, muebles, inventarios, inversiones, entre otros.
- Realizar pagos dobles, no autorizados o incurrir en gastos que no estén soportados con documentos formales.
- Manipulación indebida de recursos para el beneficio propio o de un tercero.
- Manejo o uso inadecuado de los activos de información de la organización para el beneficio personal o de un tercero; dentro de los cuales a modo enunciativo encontramos:
 - Activos digitales de información: información que reside o se transmite mediante elementos de TI (Tecnologías de la Información).
 - Activos de información en otros medios físicos y/o electrónicos: Información en otros medios diferentes a la digital.
 - Elementos de TI: Estaciones de trabajo, sistemas operativos, dispositivos móviles, impresoras, software, sistemas de información, medios de almacenamiento, servidores, redes,

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 16 de 27


	correo electrónico, entre otros.
<p>Corrupción: Obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información²</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prometer, ofrecer o conceder, en forma directa o indirecta, a un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la organización. • Solicitar o aceptar, en forma directa o indirecta, de un tercero un beneficio indebido que redunde en su propio provecho, en el de otra persona o en el de la organización. • Pagar un soborno a un tercero (privado o público) para obtener una ventaja ilegítima frente a la competencia. • Realizar contribuciones, en dinero o en especie, a una causa política con el propósito de obtener favores políticos para la organización. • Desviar dineros que tengan un objeto social o de patrocinio para el beneficio personal o con el propósito de cometer un acto de corrupción. • Favorecer, en el ejercicio de sus funciones, los intereses propios o de un tercero por encima de los intereses de la organización

2.6.2 Manejo transparente de las relaciones con Funcionarios Públicos

En caso de que Salud Total EPS-S S.A. tenga relacionamiento con entes y funcionarios públicos, se deberá tener en cuenta como mínimo los siguientes lineamientos:

- Brindar trato honesto y transparente al funcionario
- No involucrarse en oportunidades de empleo potenciales con funcionarios gubernamentales
- Todas las relaciones de negocios que están relacionadas con entidades del gobierno deben estar debidamente documentadas, soportadas y validadas por la Secretaría General y Jurídica y por el Oficial de Cumplimiento, de acuerdo con los lineamientos definidos por Salud Total EPS-S S.A. para su manejo.

² Esta definición, promovido por el movimiento internacional de lucha contra la corrupción, Transparencia Internacional, ha sido acogida por la Corporación Transparencia por Colombia. Tomada del documento Guía práctica para la gestión de Conflictos de Interés en la Gestión Administrativa, página 12. Consultar en el sitio http://issuu.com/transparenciaporcolombia/docs/4_conflictodeintereses

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 17 de 27

- Todos los colaboradores pueden participar en actividades públicas o políticas, siempre y cuando sean a título personal y no hagan uso del tiempo, recursos, fondos, propiedades, marca o información de Salud Total EPS-S S.A.

2.6.3 Tratamiento sobre actuaciones ilegales o sospechosas

Los mecanismos de tratamiento sobre actuaciones ilegales o sospechosas al interior de la organización se llevan a cabo a través de un proceso de investigación, que está destinado a adelantar las acciones necesarias para aclarar los posibles eventos de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno. Salud Total EPS-S S.A. está comprometida con investigar de forma objetiva y exhaustiva cualquier tipo de evento categorizado en los anteriores riesgos, reportados a través de los diferentes mecanismos y canales dispuestos.


El proceso de investigación es responsabilidad de la Gerencia de Control interno o el área que designe la Alta Gerencia de Salud Total EPS-S S.A, cuando así se decida de acuerdo con la criticidad, circunstancias, personal involucrado, entre otros aspectos, de acuerdo con lo establecido en el Código de Conducta y de Buen Gobierno de la entidad.

Las investigaciones son confidenciales hasta que, como resultado de estas, se determine su divulgación, reporte y tratamiento a las instancias internas y/o externas pertinentes. Los colaboradores que participen en el proceso de investigación tienen la obligación de mantener la información en total confidencialidad.

El proceso de investigación puede requerir, entre otras, las siguientes actividades, siempre y cuando no vayan en contravención de las disposiciones legales vigentes, y garantizando la cadena de custodia de los elementos y medios recolectados:

- Entrevistas con colaboradores o personas externas.
- Recolección y análisis de documentación o evidencia.
- Examinación forense.
- Revisión de llamadas telefónicas.
- Indagación con instituciones financieras.
- Acceso a archivos físicos y magnéticos.
- Inspección de fondos, bienes o activos.
- Indagación o entrevistas con entes reguladores, de vigilancia y control, fuerzas de seguridad, etc.
- Los resultados de las investigaciones sean informados a la función de cumplimiento y otras áreas según corresponda
- Garantizar la independencia y oportunidad del equipo que realiza la investigación
- Exigencia del carácter de confidencialidad de la investigación, así como los resultados de la misma

La evidencia obtenida producto del proceso de investigación se conserva como soporte del mismo y de las acciones a tomar, producto de las decisiones que para el efecto se establezcan.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 18 de 27

Salud Total EPS-S S.A., cuando sea procedente, pondrá en conocimiento de las autoridades competentes cualquier evento de corrupción y emprender y acompañar las acciones judiciales que sean pertinentes.

2.6.4 Pautas de comportamiento frente a Regalos e invitaciones

Resulta común que en el giro de las relaciones empresariales se otorguen y se reciban Regalos e Invitaciones. No obstante, dicha práctica podría ser utilizada en forma indebida para acceder a favorecimientos, ventajas y/o situaciones ilegales. En tal medida, entendiendo que dicha práctica hace parte del curso ordinario de las relaciones empresariales, a continuación, se establecen las condiciones aplicables a los colaboradores, directores, administradores y la alta gerencia de la organización para la recepción u otorgamiento de Regalos e Invitaciones.

2.6.4.1 Reglas relativas a la recepción de Regalos e Invitaciones

Como regla general y en concordancia con lo establecido en este código, Salud Total EPS-S S.A. no se permite a los miembros de la Alta Gerencia y/o colaboradores, solicitar de manera directa o indirecta, en forma tácita o explícita, Regalos e Invitaciones que estén en oposición con sus funciones dentro de la entidad. No obstante, la organización permite a sus colaboradores recibir Regalos e Invitaciones cuando se cumplan las condiciones establecidas en el Manual SICOF, o aquel que lo modifique, complemente o sustituya.

2.6.4.2 Reglas relativas al otorgamiento de Regalos e Invitaciones


Así mismo, como política general, no se permite a los colaboradores de la entidad, otorgar o prometer a título de regalo o invitación, con recursos de la organización o con recursos propios, a nombre de Salud Total EPS-S S.A., dinero, bonos, honorarios, comisiones, anticipos, viáticos, cheques, tarjetas débito, entretenimiento, títulos valores o cualquier otro documento que pueda ser convertible en dinero, así como cualquier otra cosa de valor, a un tercero con que la organización tenga negocios.

No obstante, la entidad dentro del giro ordinario de su negocio y sin perjuicio de la política general, podrá de manera ordinaria y legítima, hacer regalos o invitaciones que correspondan a un gasto razonable y de buena fe.

Dado lo anterior, sujeto a las políticas internas de Salud Total EPS-S S.A. y a los niveles de atribución establecidos en la entidad, está permitido efectuar regalos e invitaciones siempre y cuando se cumplan las condiciones establecidas en el Manual SICOF, o aquel que lo modifique, complemente o sustituya.

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 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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 19 de 27

que SALUD TOTAL EPS-S S.A., en adelante SALUD TOTAL EPS-S, 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 EPS-S incluyendo a los miembros de la Junta Directiva, representantes legales, vicepresidentes, Directores, Gerentes, administradores y colaboradores.


2.7.1. Política de rendición de cuentas y participación ciudadana

SALUD TOTAL EPS-S adopta dentro de su sistema de Gestión de la Calidad el procedimiento de rendición de cuentas bajo la codificación E-DIRE-P006, la cual tiene como objetivo establecer y definir las actividades que realiza la EPS-S para la rendición de cuentas ante la Asamblea de Accionistas, Autoridades Locales o Territoriales en Salud, Organismos de Control y Público en General, con el fin de generar transparencia en la gestión realizada y demostrar los compromiso y el liderazgo con los resultados de la empresa.

Los reportes de rendición de cuentas y la audiencia anual de rendición de cuentas se difunden por los diferentes medios de comunicación, dando cumplimiento a lo dispuesto en la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud o las normas que la modifiquen o sustituyan, y las demás disposiciones normativas, con el fin de garantizar la revelación de la información y transparencia, así como facilitar y permitir una participación ciudadana activa para el ejercicio de los deberes y derechos de los afiliados y demás interesados, con el fin de propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

2.8 CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los valores, políticas éticas y lineamientos de Buen Gobierno descritas en el presente Código, serán asumidos y cumplidos de manera consciente y responsable por toda su estructura organizacional y colaboradores en sus actuaciones, con el fin de llevar a cabo acciones para el fortalecimiento continuo de una cultura ética, transparente y de lucha contra la corrupción, opacidad y fraude y una adecuada gestión antisoborno, de tal manera que la organización esté en capacidad de prevenir, detectar, y cuando sea el caso, denunciar cualquiera de estos actos, en cualquiera de sus formas, que eventualmente se puedan presentar por parte o en contra de la organización, por lo tanto este Código de Integridad está acompañado de los siguientes valores que orientan las actuaciones de los colaboradores de Salud Total EPS-S:

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
		Fecha: 22-03-2022
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Versión: 5.0
		Página 20 de 27

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. Bajo estas premisas:

- Decimos la verdad, incluso cuando cometemos errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tenemos dudas respecto a la aplicación de nuestros deberes buscamos orientación en las instancias pertinentes al interior de la empresa.
- Facilitamos el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- No damos trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso, porque debe prevalecer la igualdad de condiciones.
- No aceptamos incentivos, favores, y cualquier otro tipo de beneficio que nos ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No usamos los recursos para fines personales relacionados con nuestra familia, estudios y pasatiempos (esto incluye el tiempo de jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con nuestra labor, entre otros).
- Somos cuidadosos con la información a nuestro cargo y con su gestión.

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.


- Atendemos con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Estamos abiertos al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las nuestras.
- No actuamos de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- No Basamos nuestras decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredimos, ignoramos o maltratamos a los miembros de la estructura organizacional, colaboradores ni ciudadanos en general.

Compromiso: Consciencia de la importancia de nuestro rol y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas que hacen parte de la estructura organizacional, colaboradores y ciudadanos en general, buscando siempre mejorar su bienestar.

- Asumimos nuestro papel entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que hemos adquirido frente a la estructura organizacional, colaboradores y ciudadanos en general.
- Estamos dispuestos a entender las necesidades y requerimientos como fundamento de la prestación de nuestros servicios.
- Trabajamos con una actitud positiva.
- La prestación de nuestros servicios es un compromiso y un orgullo.

Diligencia: Cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.

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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 21 de 27

- Usamos responsablemente los recursos para cumplir con nuestras obligaciones.
- Cumplimos con los tiempos estipulados para el logro de nuestras obligaciones.
- Aseguramos la calidad en los servicios prestados.
- Somos proactivos y mejoramos continuamente nuestra labor.
- Demostramos interés en nuestras actuaciones que se ven reflejadas en la prestación de los servicios.
- Siempre aportamos soluciones.

Justicia: Actuamos con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

- Tomamos decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomamos decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- Promovemos y ejecutamos políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorecemos el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- Damos un trato equitativo a los miembros de la estructura organizacional, colaboradores, protegidos y ciudadanía en general.

3. Mecanismos de solución de conflictos.


3.1 Definición Mecanismos de solución de conflictos

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 en más del 30% del valor de su gasto en salud; así mismo asegura la inclusión en su red prestadora de servicios de salud de instituciones de salud de carácter público.

3.2 Política sobre conflictos de interés

3.2.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 22 de 27

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
- 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

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 23 de 27

- 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.

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 incurso, 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 un seguimiento continuo a la gestión de la entidad, posee principios de autocontrol, autorregulación y autogestión que se reportan formalmente.

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.


	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
		Fecha: 22-03-2022
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Versión: 5.0
		Página 24 de 27

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
- 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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
		Fecha: 22-03-2022
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Versión: 5.0
		Página 25 de 27

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.

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-S los ex directores de entidades intervenidas por la Superintendencia Nacional de Salud o el Ministerio

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 26 de 27

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


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.

	CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO	Código: E-DIRE-DG004
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO	Fecha: 22-03-2022
		Versión: 5.0
		Página 27 de 27

4.2 Principios de Responsabilidad Social Empresarial

SALUD TOTAL EPS-S está comprometida con el aseguramiento del crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, obteniendo así el Certificado de Responsabilidad Social mediante el cual la compañía se compromete de manera voluntaria gestionar y emprender retos que le permitan generar valor y avanzar en áreas de interés de la responsabilidad como son el medio ambiente, proveedores, competidores, estado, comunidad, colaboradores, clientes y asociados.

Igualmente, la compañía adopta dentro de su sistema de gestión de calidad el Modelo de gestión EFR o Empresa Familiarmente Responsable bajo la codificación A-GHUM-P009, cuyo objetivo se enfoca en realizar el diseño, seguimiento y medición de los resultados aportados por el modelo EFR, con la finalidad de conciliar los distintos ámbitos de la vida de sus colaboradores, sin perder de vista la productividad, los resultados y la competitividad de la organización.