MANUAL DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO - SICOFS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVOS DEL MANUAL 3
2. DESTINATARIOS DEL MANUAL 4
3. RESPONSABLE(S) 4
4. NORMATIVIDAD 4
5. MARCO CONCEPTUAL 5
6. ALCANCE DEL MANUAL 11
7. ESTABLECIMIENTO DE CONTEXTO 12
8. ESTRUCTURA DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO 12
8.1 Esquema de Gobierno 13
9. ETAPAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO COFS 14
9.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE COFS 15
9.2 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO COFS 19
9.2.1 Medición del riesgo por juicio de experto 20
9.2.2 Medición cuantitativa del riesgo 23
9.3 CONTROL O TRATAMIENTO DEL RIESGO COFS 26
9.4 MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE RIESGO COFS 27
9.5 METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DEL RIESGO RESIDUAL 27
9.6 PERFIL DEL RIESGO COFS 28
10. ELEMENTOS DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO - COFS 28
10.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 28
10.1.1 Organigrama del SICOFS 29
10.1.2 Roles y Responsabilidades 29
10.2 POLITICAS DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO - COFS 34
10.2.1 Prevención y resolución de conflictos de interés del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad, soborno y el Fraude – SICOFS 35
10.2.2 Gestión de terceros 35

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.2.3 Relación con las entidades estatales 35
10.2.4 Regalos e invitaciones 36
10.2.5 Patrocinios y eventos 36
10.2.6 Pagos de “facilitación” o “trámite” 37
10.2.7 Comunicaciones con funcionarios del estado 37
10.2.8 Pagos de afiliados y/o asociados para autorizaciones o citas 37
10.2.9 Pagos por cargues de facturas al sistema de información 37
10.2.10 Pagos por programación de pagos a proveedores 38
10.2.11 Destinación indebida de recursos para la ejecución de proyectos 38
10.2.12 Vinculación de personal sin cumplimiento de requisitos del cargo 38
10.2.13 Transferencias desde las cuentas de la organización a un tercero no autorizado 38
10.2.14 Manipulación de informes, para mostrar una gestión diferente a la real .. 38
10.2.15 Prevención y resolución de conflictos de interés 38
10.2.16 Antirepresalias y presunción de la buena fé 43
10.2.17 Autorización y tratamiento de los datos personales 44
10.2.18 Sanciones por incumplimiento 44
10.3 DOCUMENTACIÓN 44
10.4 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 46
10.5 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN 47
10.5.1 Informe a Junta Directiva 48
10.5.2 Informe al comité de riesgos 48
10.6 CAPACITACIÓN 49
10.7 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS 49
10.7.1 Procedimiento para el reporte de actos corrupción, opacidad, fraude y de soborno 49
10.7.2 Procedimiento de gestión de conflictos de interés 50
10.7.3 Procedimiento de debida diligencia en el conocimiento de contrapartes 50
10.8 MECANISMOS 50
10.8.1 Mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada 50
10.8.2 Matriz de Riesgo SICOFS 51
10.9 INSTRUMENTOS 51
10.9.1 Segmentación de los factores de riesgo 51
10.9.2 Señales de alerta 51
11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA 52
12. VIGENCIA 53
13. CONTROL DE CAMBIOS 53

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

INTRODUCCIÓN

ASOCIACION MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD, ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD. MUTUAL SER EPS, en adelante mutualser o la organización, se encuentra comprometida con el desarrollo de un modelo de gestión basado en principios, lineamientos y objetivos socialmente responsables para el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de un Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad, Fraude y Soborno, en adelante SICOFS.

El SICOFS adopta los estándares fijados por los organismos nacionales e internacionales a través de lo establecido en la Norma ISO 37001 Sistemas de Gestión en Antisoborno y por lo determinado por la Superintendencia Nacional de Salud a través de la Circular Externa (CE) 20211700000005-5 del 17 de septiembre de 2021, para la definición de criterios, directrices y parámetros mínimos que deben tener en cuenta los agentes del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en el diseño, implementación, funcionamiento y prevención de la materialización del riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno.

OFICIAL

El Manual SICOFS de mutualser se ha construido teniendo en cuenta las condiciones específicas de la organización en cuanto su tamaño, estructura, y contexto en el cual desarrolla sus actividades de aseguramiento en salud, la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garanticen el acceso efectivo a los servicios de salud, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario.

El Manual SICOFS contiene las etapas, conceptos, normatividad, metodologías, instrumentos, herramientas, responsabilidades, políticas y procedimientos aprobados por la Junta Directiva de mutualser. Así mismo, este manual hace parte del conjunto de documentos que integran el Sistema de Administración de Riesgos de la organización.

1. OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecer las directrices, estrategias y procedimientos generales que garanticen la prevención, detección y reporte de actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, que puedan presentarse en la organización.

- Identificar los procesos más vulnerables frente a actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, indicando las conductas en las que se podría incurrir y cuáles serían las acciones encaminadas a prevenirlas.
- Desarrollar controles que permitan prevenir actos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, neutralizando los riesgos relacionados con esas prácticas.
- Mitigar el riesgo de pérdida o daño que se puede derivar de la ocurrencia de los riesgos asociados a SICOFS.
- Cumplir con lo dispuesto en la normatividad vigente en materia de SICOFS.

2. DESTINATARIOS DEL MANUAL

El manual del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno de mutualser va dirigido a:

- Colaboradores.
- Miembros de Junta Directiva.
- Asociados.
- Prestadores de servicios de salud y proveedores administrativos.
- Usuarios.
- Demás partes interesadas que tengan algún vínculo contractual o estratégico con la organización.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

3. RESPONSABLE(S)

- Junta Directiva.
- Representante Legal.
- Oficial de Cumplimiento.
- Administrador del Riesgo Financiero
- Órganos de Control.
- Comité de Riesgos.
- Todos los colaboradores.

4. NORMATIVIDAD

- Circular Externa 20211700000005-5 de 2021.
- Norma ISO 37001.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1778 de 2016.
- Ley 2195 de 2022.
- Circular Básica Jurídica C-100-0000011 de agosto de 2021, Capitulo 13 de Super Intendencia de Sociedades.
- Ley de Transparencia y Ética Empresarial 2195 del 18 de enero de 2022.
- Circular Externa 009 de 2016.

5. MARCO CONCEPTUAL

Para la aplicación del siguiente manual se tendrán en cuenta las siguientes definiciones tomadas textualmente de la Circular Externa 20211700000005-5 del 17 de septiembre de 2021:

OFICIAL

Administración de riesgos: Cultura, procesos y estructuras que están dirigidas hacia la administración efectiva de oportunidades potenciales y efectos adversos.

Análisis de riesgo: Uso sistemático de la información disponible para determinar cuan frecuentemente pueden ocurrir eventos específicos y la magnitud de sus consecuencias.

Canal anticorrupción: Herramienta diseñada para prevenir y detectar eventos de fraude, opacidad o corrupción, además de monitorear oportunamente las irregularidades que involucren a colaboradores, proveedores, clientes y terceros.

Cibercrimen: Actividades ilícitas que se llevan a cabo para robar, alterar, manipular, enajenar o destruir información o activos (como dinero, valores o bienes desmaterializados) de compañías, valiéndose de herramientas informáticas y tecnológicas.

Cohecho: Delito que comete un particular, que ofrece a un funcionario público o persona que participa en el ejercicio de la función pública dádiva, retribución o beneficio de cualquier clase para sí o para un tercero, para que ejecute una acción contraria a sus obligaciones, o que omita o dilate el ejercicio de sus funciones.

VIGILADO Supersalud

Colusión: Pacto o acuerdo ilícito, es decir, acuerdo anticompetitivo para dañar a un tercero en procesos de contratación pública.

Concusión: Acción realizada por un funcionario público en abuso de su cargo, para inducir a otra persona a dar o prometer a él mismo o a una tercera persona, el pago de dinero u otra utilidad indebida.

Conducta irregular: Hace referencia a incumplimientos de leyes, regulaciones, políticas internas, reglamentos o expectativas de las organizaciones respecto a la conducta, ética empresarial y comportamientos no habituales.

Conflicto de interés: Situación en virtud de la cual una persona (funcionario, contratista o tercero vinculado al sector salud), debido a su actividad se enfrenta a distintas situaciones frente a las cuales podría tener intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede ser privilegiado en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

OFICIAL

Consecuencia: Efectos generados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o un proceso de la entidad. Pueden ser entre otros, una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

Contraparte(s): Son aquellas personas naturales o jurídicas con las cuales la organización y sus filiales y subordinadas tiene vínculos comerciales, de negocios, contractuales o jurídicos de cualquier orden. Es decir, accionistas, socios, colaboradores o empleados de la empresa, clientes y proveedores de bienes y servicios.

Control de riesgos: Parte de la administración de riesgos que involucra la implementación de políticas, estándares, procedimientos para minimizar los riesgos adversos.

Corrupción: Obtención de un beneficio particular por acción u omisión, uso indebido de una posición o poder, o de los recursos o de la información.

Corrupción privada: El que directamente o por interpuesta persona prometa, ofrezca o conceda a directivos, administradores, empleados o asesores de una sociedad, asociación o fundación una dádiva o cualquier beneficio no justificado para que le favorezca a él o a un tercero, en perjuicio de aquella. En este tipo el beneficio es para una persona natural o empresa privada.

VIGILADO Supersalud

Corrupción pública: Cuando en el acto de Corrupción intervienen funcionarios públicos y/o la acción reprochable recaiga sobre recursos públicos.

Debida diligencia: Es el procedimiento mediante el cual mutualser establece parámetros, ejecuta metodologías y aplica controles preventivos y detectivos, que conduzcan a un adecuado conocimiento de clientes y/o contrapartes e identificar operaciones inusuales y sospechosas que generen señales alertas referentes a un posible evento de lavado de activos y financiación del terrorismo. (Superintendencia Nacional de Salud, 2016)

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante la entidad de una conducta posiblemente irregular, indicando las circunstancias de tiempo, modo y lugar.

Empleados: Es una persona que se encuentra vinculada a la organización mediante un contrato laboral, Según lo establecido en POL-GHU-01 Reclutamiento, selección y contratación del recurso humano de mutualser.

OFICIAL

Estafa: Es un delito contra el patrimonio económico, donde una persona denominada estafador, genera una puesta en escena y se aprovecha de la buena voluntad para presentar negocios inexistentes y obtener algún beneficio como sumas de dinero.

Evaluación del control: Revisión sistemática de los procesos para garantizar que los controles aún son eficaces y adecuados.

Evaluación de riesgos: Proceso de comparación de resultados del análisis del riesgo con los criterios técnicos para determinar si el riesgo, su magnitud (nivel) o ambos son aceptables o tolerables.

Evento: Incidente o situación que ocurre en la empresa durante un intervalo particular de tiempo. Presencia o cambio de un conjunto particular de circunstancias.

Factores de riesgo: Fuentes generadoras de eventos tanto internas como externas a la entidad y que pueden o no llegar a materializarse en pérdidas. Cada riesgo identificado puede ser originado por diferentes factores que pueden estar entrelazados unos con otros. Son factores de riesgo el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura, los acontecimientos externos, entre otros.

VIGILADO Supersalud

Favoritismo: Preferencia dada al "favor" sobre el mérito o la equidad, especialmente cuando aquella es habitual o predominante.

Fraude: 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 internos o ajenos a la entidad, con el fin de apropiarse de dinero, bienes o servicios. 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 deshonesta;
- 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;
- Generación de ganancias personales a partir del conocimiento de información de las actividades internas de la Entidad;
- Revelar información confidencial y propietaria a terceros con el fin de obtener una ganancia, y
- Cualquier irregularidad similar o relacionada con las aquí mencionadas.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

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.

Frecuencia: Una medida del coeficiente de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de ocurrencias de un evento en un tiempo dado.

Hurto: Delito consistente en tomar con ánimo de lucro cosas muebles ajenas contra la voluntad de su dueño, con el propósito de obtener provecho para sí o para otro.

Identificación del riesgo: Proceso para encontrar, reconocer y describir el riesgo. Implica la identificación de las fuentes de riesgo, los eventos, sus causas y consecuencias potenciales.

Impacto: Consecuencias o efectos que puede generar la materialización del Riesgo de Corrupción en la entidad.

Información privilegiada: Aquella que está sujeta a reserva, así como la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello.

Monitoreo: Es el proceso continuo y sistemático mediante el cual se verifica la eficiencia y eficacia de una política o de un proceso, mediante la identificación de sus logros y debilidades para recomendar medidas correctivas tendientes a optimizar los resultados esperados.

Nivel de riesgo: Magnitud de un riesgo o de una combinación de riesgos expresada en probabilidad e impacto o consecuencias.

OFICIAL

Oficial de Cumplimiento - OC: Persona designada por la organización que vela por el debido cumplimiento de las políticas y el correcto funcionamiento de los procedimientos, mecanismos e instrumentos del SICOFS.

Opacidad: Falta de claridad o transparencia, especialmente en la gestión pública.

Operación intentada: Se configura cuando se tiene conocimiento de la intención de una persona natural o jurídica de realizar una operación sospechosa, pero no se perfecciona por cuanto quien intenta llevarla a cabo desiste de la misma o porque los controles establecidos o definidos no permitieron realizarla. (Superintendencia Nacional de Salud, 2016)

Operación inusual: Es aquella operación cuya cuantía o características no guarda relación con la actividad económica de los clientes, proveedores, contratistas, propietarios de inmuebles, empleados y accionistas, o que, por su monto, por las cantidades transadas o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos.

VIGILADO Supersalud

Operación sospechosa: Es aquella que por su número, cantidad o características no se enmarca en los sistemas y prácticas normales de los negocios, de una industria o de un sector determinado y, además, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate no ha podido ser razonablemente justificada.

Partes Interesadas: Aquellas personas y organizaciones que pueden afectar, ser afectados o percibir ellos mismos ser afectados, por una decisión o actividad.

Piratería: Obtención o modificación de información de otros, sin la debida autorización, ya sea una página web, una línea telefónica, computador o cualquier Sistema informático de una entidad.

Política para la gestión del riesgo SICOFS: Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo SICOFS.

Probabilidad: Oportunidad que algo suceda.

OFICIAL

Proveedores: Son las personas naturales o jurídicas que, facilitan bienes y servicios a la organización, con los que se hacen transacciones que contribuyen al desarrollo de las actividades administrativas o quienes garantizan los servicios de salud a nuestros afiliados, según lo establecido en PRO-SAR-07 Procedimiento para la creación y actualización de terceros de mutualser.

Riesgo: Cualquier evento, amenaza, acto u omisión que en algún momento pueda comprometer el logro de los objetivos de la entidad.

Segmentación: Es el proceso por medio del cual se lleva a cabo la separación de elementos en grupos homogéneos al interior de ellos y heterogéneos entre ellos. La separación se fundamenta en el reconocimiento de diferencias significativas en sus características (variables de segmentación).

Soborno: Ofrecimiento de dinero u objeto de valor a una persona para conseguir un favor o un beneficio personal, o para que no cumpla con una determinada obligación o control.

Subsistema de administración del riesgo de corrupción, la opacidad, el fraude y el soborno – SICOFS: Conjunto de políticas, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por el máximo órgano social u

órgano equivalente, la alta dirección y demás funcionarios de una organización para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos:

- Mejorar la eficiencia y eficacia en las operaciones de las entidades sometidas a inspección y vigilancia evitando situaciones de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
- Prevenir y mitigar la ocurrencia de actos de Corrupción, Opacidad, Fraudes y Sobornos, originados tanto al interior como al exterior de las organizaciones.
- Realizar una gestión adecuada de los Riesgos.

Tráfico de influencias: Utilización indebida, en provecho propio o de un tercero, de influencias derivadas del ejercicio del cargo público o de la función pública, con el fin de obtener cualquier beneficio de parte de servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer. Incluye el ejercicio indebido de influencias por parte de un particular sobre un servidor público en asunto que éste se encuentre conociendo o haya de conocer, con el fin de obtener cualquier beneficio económico.

Usuarios: Son aquellas personas naturales o jurídicas a las que, sin ser clientes, la entidad les presta un servicio.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

6. ALCANCE DEL MANUAL

El presente manual aplica para todas las personas naturales y jurídicas que tengan vinculación contractual directa o indirecta con mutualser en calidad de empleado, asociado, prestador de servicios de salud, proveedor administrativo, miembros de la Junta Directiva o usuario.

El manual abarca los lineamientos mínimos establecidos para la prevención y control de los riesgos asociados a situaciones de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno.

El manual se enmarca en los lineamientos establecidos en la Circular Externa 20211700000005-5 del 17 de septiembre de 2021, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y en la norma ISO 37001.

7. ESTABLECIMIENTO DE CONTEXTO

Mutualser como empresa perteneciente al sistema de seguridad social en salud de Colombia y en su calidad asociación perteneciente al sector solidario, posee características especiales que deben considerarse dentro la gestión del riesgo asociado a actos de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno.

En este sentido, se establece que el acceso a los servicios de salud hacia la población afiliada es prioritario y obligatorio y, por lo tanto, mutualser debe garantizar su prestación efectiva y oportuna, en especial cuando se presenten eventos de urgencia o emergencia de salud pública.
Para esto, mutualser debe contratar con IPS públicas y privadas, así como con proveedores de insumos y medicamentos, los servicios de salud financiado con la UPC y presupuesto máximo. Dado el volumen de afiliados con lo que cuenta mutualser, los montos pagados por los contratos de servicios de salud prestados representan cuantías considerablemente altas.

OFICIAL

Mutualser, también contrata servicios administrativos destinados a respaldar y llevar a cabo la operación de aseguramiento en salud; entre estos servicios se encuentran la contratación de trabajadores de planta, pago de servicios públicos, arrendamiento e inversión en propiedades de planta y equipo, entre otros.

Adicionalmente, como empresa del sector solidario, mutualser permite la vinculación de personas naturales como asociados, y recauda una cuota preestablecida de admisión y contribución social periódica igualitaria para todos ellos, fijada como porcentaje de un salario mínimo mensual legal vigente.

En el contexto externo, es importante resaltar que por las características que posee el sector de la seguridad social en salud de Colombia y los eventos históricos recientes, la exposición a actos de corrupción es alta, por lo cual mutualser debe establecer todos los controles pertinentes dentro de su objeto social, para evitar la permeabilidad de recursos producto de actividades ilegales dentro de la organización.

8. ESTRUCTURA DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO

8.1 Esquema de Gobierno



Imagen 1 Esquema de Gobierno

El SICOFS de mutualser tendrá la siguiente estructura:

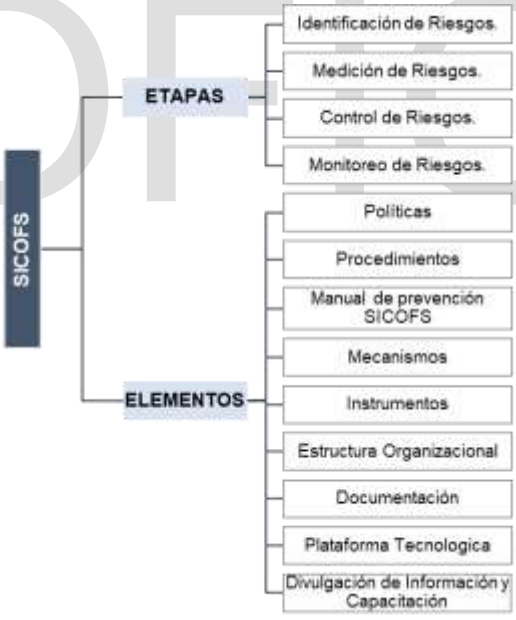


Imagen 2 Estructura del SICOFS.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

Adicionalmente, el SICOFS de la organización se encuentra incluido en los procesos estratégicos: Proceso Administración del Riesgo, dentro del mapa de procesos y caracterizado bajo la aprobación de la Junta Directiva:



Imagen 3. Mapa de procesos de Mutualser

9. ETAPAS DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO COFS

El proceso general gestión de los riesgos de mutualser[1], está definido así:

[1] *Ver: POL-SAR-01 POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS*

VIGILADO Supersalud

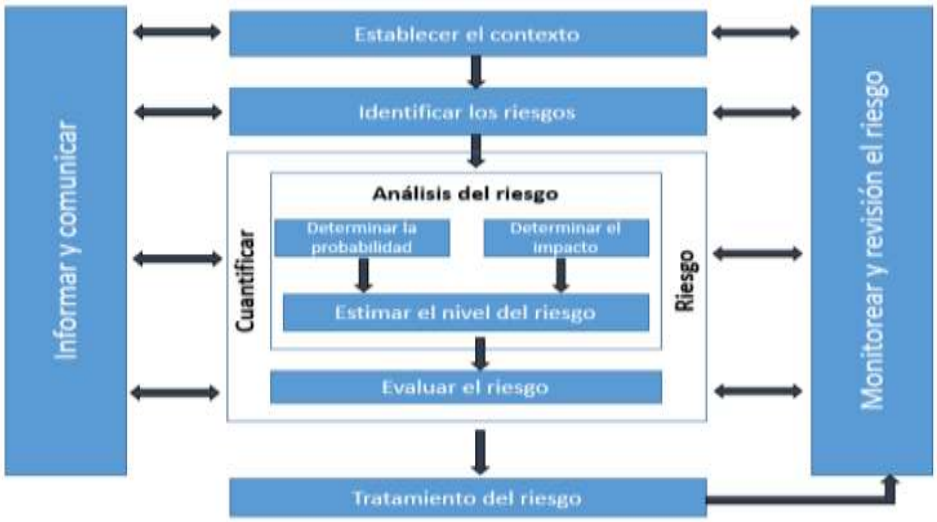


Imagen 4. Proceso general de gestión del riesgo

OFICIAL

Las etapas del SICOFS de la organización se componen de igual manera por:

- Identificación de riesgos.
- Medición y evaluación de riesgos.
- Control de riesgos.
- Monitoreo y seguimiento de riesgos.

9.1 IDENTIFICACIÓN DE RIESGO DE COFS

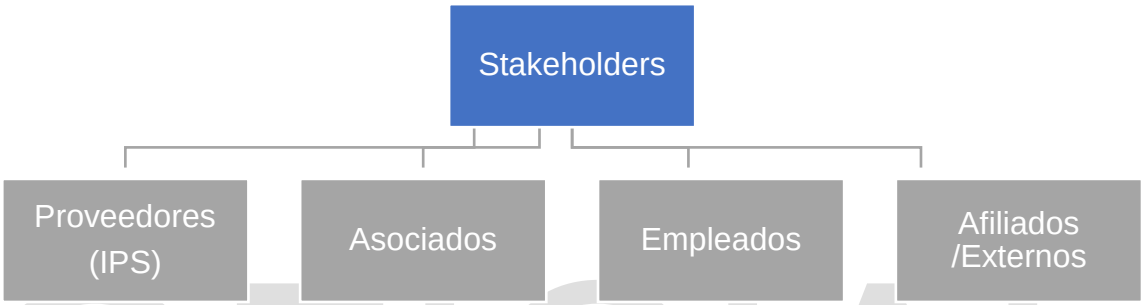
Esta etapa tiene como principal objetivo identificar los riesgos de COFS inherentes al desarrollo de la actividad de mutualser.

En esta etapa se identifican los eventos de riesgo de COFS, a los cuales está expuesta la organización en cada uno de los factores de riesgo determinados en la etapa diagnostico previamente y será definida cualitativa y/o cuantitativamente.

Para la identificación de los riesgos de corrupción, opacidad y fraude, se realizaron reuniones con los líderes de cada uno de los procesos, teniendo en cuenta aspectos tales como: caracterización, análisis de contexto y partes interesadas, actividades clave y demás condiciones relacionadas a su proceso desde el nivel central y en la operación desde las

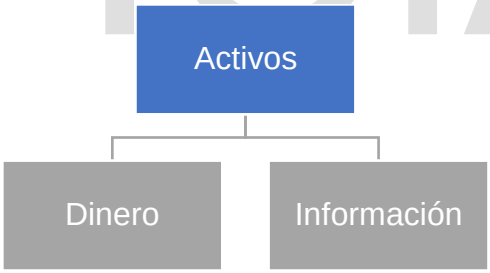
regionales. Se contrató un consultor externo que realizó la primera evaluación. Y a partir de estas el equipo de administración del riesgo se reunión con las dependencias para evaluar y analizar el impacto de los riesgos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se concluyó que, existen cuatro posibles stakeholders, entendiendo estos últimos como los actores que de una manera u otra pueden verse involucrados en los riesgos de corrupción, fraude y opacidad:



OFICIAL

Se debe evaluar la relación entre los stakeholders con los dos principales activos de la compañía:

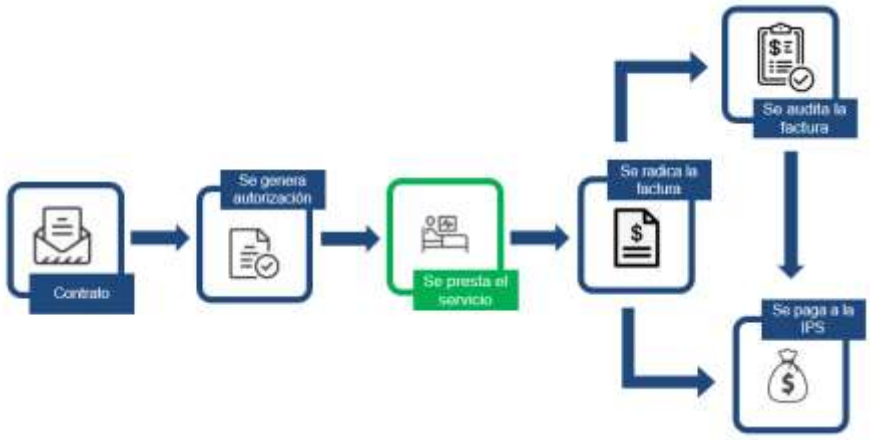


Se debe analizar también, los diferentes escenarios en los que se relacionan los *stakeholders* con los activos de la compañía, con el objeto de avaluar los riesgos de opacidad, corrupción y fraude. Para esto vamos a revisar los flujos de los recursos de la compañía:

1. **Mutualser tiene un contrato:**

- ***Por Evento:*** En este caso dada una orden médica se genera una autorización de servicio, y después de que se preste el servicio se radica una factura. El monto de

la factura debe estar soportado en los RIPS. En algunos casos se realiza auditoria, por lo que después de ese proceso el valor queda en firme y se procede con el pago.

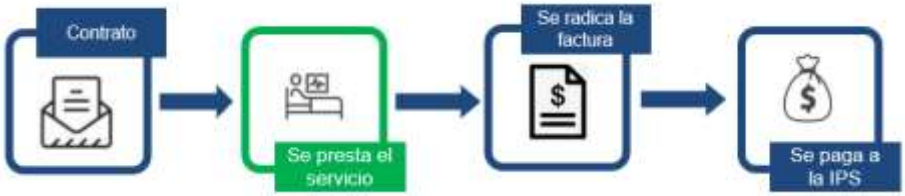


- ***Cápita:*** estos contratos se liquidan de acuerdo con el número de usuarios en la liquidación mensual de afiliados (LMA), con un monto per cápita fijo. El pago se efectúa por anticipado, luego, las facturas se legalizan cuando el prestador radica la factura soportada por los RIPS y se procede con el pago.

OFICIAL



- ***PGP:*** este contrato tiene un monto fijo. En este caso, el prestador radica la factura soportada por los RIPS e inmediatamente se procede con el pago correspondiente. Es de notar que, estos contratos deben tener una única evaluación al final de su vigencia para definir la tarifa del próximo contrato.



- ***Otros tipos de contratación:*** en estos casos el prestador radica la factura soportada por los RIPS. Se realiza auditoria previa a la radicación de la factura para algunos contratos. Finalmente, se radica y se paga.



2. Mutualser no tiene un contrato:

En estos casos se genera la autorización para los prestadores NO RED, prestan el servicio, radican la factura soportada por los RIPS, y se efectúa el pago.



3. Servicio de Urgencias:

Si bien es cierto se genera una notificación de urgencias, dicho número o notificación no se utiliza para nada dentro del proceso de facturación. Por lo anterior, el prestador debe radicar la factura de urgencia y los RIPS para efectuar el pago.



Es importante analizar los procesos y autoridades de poder y decisión que autorizan o aprueban la salida de recursos de la compañía:

- ✓ Hacer contratos, generar autorizaciones, radicar y procesar facturas, auditar las cuentas médicas.
- ✓ Hacer contratos, generar autorizaciones, radicar y procesar facturas.
- ✓ Generar autorizaciones, radicar y procesar facturas.

Se evalúan los cargos de la compañía para identificar los cargos que pueden realizar contratos con los prestadores, generar autorizaciones, radicar facturas, auditar cuentas médicas, etc.

9.2 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DEL RIESGO COFS

El SICOFS permite medir la posibilidad o probabilidad de ocurrencia del riesgo inherente de COFS frente a cada uno de los factores de riesgo, así como el impacto en caso de materializarse mediante los riesgos asociados.

La medición se realizará por juicio de experto en el caso en que no se cuente con datos a partir de los cuales realizar un análisis cuantitativo. En los casos en los que las bases de datos nos permitieron realizar la modelación se realizaran los cálculos correspondientes.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

9.2.1 Medición del riesgo por juicio de experto

Probabilidad de ocurrencia: Para el cálculo de la probabilidad de ocurrencia se tuvo en cuenta los siguientes conceptos evaluados:

- **Cercanía a la fuente de riesgo *(cer_t):*** Se debe tener en cuenta la verificación de cada escenario del riesgo y considerar si hay cercanía a la situación de riesgo, toda vez que se interactúan dos o más personas que pueden materializarlo. Se calificó de 0 a 5, para medir la cercanía a la fuente, 0 por ejemplo es la calificación que se obtienen si no se está cerca a la fuente y 5 si ese está muy cerca a la fuente y los demás valores cuantifican posiciones intermedias.

- **Estadísticas respecto a la ocurrencia del riesgo *(e_t):*** hace referencia a las estadísticas de tipo externo y/o interno que aplican a giros de negocio similares a los de mutualser. *Se calificó de* 0 a 5, para medir las estadísticas, 0 por ejemplo es la calificación que se obtienen si no se tienen estadísticas de la ocurrencia y 5 si se tienen estadísticas de la ocurrencia de muchos casos y los demás valores cuantifican posiciones intermedias.

- **Controles actuales ($\mathbf{control_t}$):** corresponden a las medidas que actualmente tiene la organización para mitigar la materialización del riesgo*. Se calificó de* 0 a 5, para medir los controles, 5 por ejemplo es la calificación que se obtienen si no se tienen controles y 0 si se tienen controles fuertes y los demás valores cuantifican posiciones intermedias.

Dicho lo anterior, se definió la probabilidad de ocurrencia como:

$$p_t = \frac{1}{3}(\boldsymbol{cer_t} + \boldsymbol{e_t} + \boldsymbol{control_t})$$

Teniendo en cuenta la guía brindada por la norma ISO 31000 se utiliza como método de medición la Matriz de Probabilidad, para lo cual se establecen los siguientes conceptos e ítems que permiten dar una medición a estas variables:

Escala	Valor	Cercanía al Riesgo	Controles	Estadísticas Externas
Muy bajo	1	No hay relación directa con un acto COFS	Controles muy buenos y operando	No hay estadística

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

Bajo	**2**	Podría haber una relación directa con el COFS	Controles muy buenos, aún no están operando	Hay algunas estadísticas, pero no son contundentes
Media	**3**	Hay relación intermedia con una posible materialización COFS	Controles débiles, se está tomando conciencia	Hay estadísticas intermedias del hecho relacionado con el acto COFS
Medio Alta	**4**	Hay relación mediana con el acto COFS	Controles débiles, hay toma de consciencia	Hay estadísticas, pero no son elevadas en relación con el acto COFS
Alta	**5**	Hay relación directa con el acto COFS	Controles deficientes	Hay estadísticas elevadas

Tabla 1. Probabilidad del riesgo

Con esta escala se debe evaluar la probabilidad de ocurrencia de cada evento. Cabe anotar que, suponer que en la compañía va a suceder algo solo porque en otras compañías ha sucedido desconoce la realidad de la compañía.

Impacto y la severidad: Al contextualizar el riesgo se debe valorar el impacto que puede tener en los objetivos, en la imagen, en la operación (en relación con el servicio que se esté prestando) y en las sanciones.

OFICIAL

- **Afecta los objetivos** (ob_t): ¿la ocurrencia de este riesgo puede afectar el cumplimiento de los objetivos de la compañía?
- **Impacto en imagen** (im_t)**:** ¿la ocurrencia de este riesgo puede afectar de manera negativa la imagen de la compañía?
- **Impacto en operación** (op_t): ¿la ocurrencia de este riesgo puede frenar y/o afectar la operación de la compañía en el día a día?
- **Podría generar sanciones** (s_t)**:** ¿la ocurrencia de este riesgo podría generar sanciones por parte de los entes de control?

La calificación que se utilizó es de 0 a 5. Donde 0 significa que no hay impacto, 5 que hay un gran impacto y los demás valores cuantifican posiciones intermedias.

Utilizando lo anterior se definió el impacto como:

$$i_t = \frac{1}{4}(ob_t + im_t + op_t + st_t)$$

En la siguiente tabla se observa la medida del impacto:

Escala	Valor	Objetivos	Imagen	Operación	Sanción
Leve	**1**	No impactan los objetivos	No es conocido por nadie	Nula afectación en el servicio final	Sin sanción
Moderado	**2**	Leve impacto en los objetivos	Conocido por algunos colaboradores del proceso	Leve afectación en el servicio final	Sanción de mínima cuantía
Severo	**3**	Impacto intermedio	Conocido solo en el proceso	Media afectación en el servicio final	Sanción intermedia por ente de control
Alta severidad	**4**	Impacto significativo en los objetivos	conocido solo por la empresa	Medio-alta afectación en el servicio final	Sanción de cuantía significativa/amenaza de cierre
Catastrófico	**5**	Alto impacto en los objetivos	conocido por toda la comunidad	Alta afectación en el servicio final	Alta sanción por ente de control/cierre temporal

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

Score de riesgo: Teniendo en cuenta los conceptos y criterios identificados, la evaluación se realiza con base a la ponderación de los conceptos de probabilidad e impacto que nos definen los siguientes tres niveles:

$$R_t = \frac{1}{5}\ \boldsymbol{i_t} * \boldsymbol{p_t}$$

Evaluación del nivel de riesgo:

Resultado R_t	Nivel de riesgo
$R_t < 2$	Bajo
$2 \leq R_t < 3$	Medio
$3 \leq R_t < 4$	Medio Alto
$4 \leq R_t < 5$	Alto
$R_t = 5$	Extremo

9.2.2 Medición cuantitativa del riesgo

De los riesgos evaluados se realizó la clasificación y se evaluó cuáles de los riesgos existentes podrían ser medidos utilizando la información de las bases de datos. Los riesgos para los que se realiza un análisis cuantitativo son los siguientes:

1. En el proceso de reporte de pagos el encargado podría incrementar el valor de pago a un prestador de servicios para obtener un beneficio.
2. Radicación y pagos de facturas/autorizaciones sin soportes.

A continuación, se presenta la metodología que se empleará para la medición de estos riesgos:

- **En el proceso de reporte de pagos, el encargado podría incrementar el valor de pago a un prestador de servicios para obtener un beneficio.**

La medición de la probabilidad de ocurrencia y la severidad se realizará a partir de datos mensuales, de tal manera, que una vez consolidadas las variables a utilizar teniendo en cuenta las consideraciones descritas previamente, se debe realizar una agregación mensual de la información.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

Cálculo de la probabilidad de ocurrencia:

A partir de los valores mensuales, la probabilidad de ocurrencia se calcula a partir de la siguiente fórmula:

$$p_t = \frac{k_t}{K_t}$$

Donde:

k_t : Corresponde al número de facturas que resultaron positivos en el periodo t.
K_t : Corresponde al número total de facturas radicadas en el periodo t.

Cálculo de la siniestralidad:

La siniestralidad se define la proporción del exceso de pago con respecto al valor total pagado en el periodo t,

$$W_t = \frac{DIF_t}{VPT_t}$$

Donde:

DIF_t : Exceso de pago total correspondiente al periodo t.
VPT_t : Valor total pagado para el periodo t.

Score de riesgo.

Sea p_t la probabilidad de ocurrencia, W_t la siniestralidad. Se define la medida del riesgo el periodo t, como:

$$Sr_t = p_t * W_t$$

La matriz de riesgo es la siguiente:

Resultado Sr	Nivel de riesgo
$Sr \leq 0{,}01\%$	Bajo
$0{,}01\% < Sr < 0{,}05\%$	Medio
$0{,}05\% \leq Sr < 1\%$	Alto
$1\% \leq Sr$	Extremo

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- **Radicación y pagos de facturas/autorizaciones sin soportes**

Para la obtener la información deseada se realizan las siguientes operaciones en la base de datos:

Cálculo de la probabilidad de ocurrencia:

Sea p_t la probabilidad de que ocurra un pago que no esté asociado a una factura en un periodo t, la cual se encuentra definida por:

$$p_t = \frac{n_t}{N_t},$$

Donde:

n_t : Es el número de pagos realizados sin un IDFACTURA en el periodo t
N_t: Es el número total de pagos.

Cálculo de la severidad:

Para calcular la severidad de este riesgo, se utilizará la media como estimador insesgado del valor esperado.

Sea $Pidfacn_t$ la variable aleatoria que modela el valor total pagado por la compañía sin IDFACTURA en el periodo t.

n corresponde al número de periodos.

Cálculo del Impacto:

Sea Imp_t el indicador de impacto económico derivado a que se realicen pagos que no estén asociados a una factura en un periodo t, el cual se encuentra definido por:

$$Imp_t = \frac{Pidfacn_t}{TP_t},$$

Donde:

- $Pidfacn_t$ corresponde al valor total pagado por la compañía sin IDFACTURA en el periodo t
- TP_t corresponde al valor total pagado por la compañía en el periodo t.

Score de Riesgo.

Sea p_t la probabilidad de ocurrencia, Imp_t el impacto. Se define la medida del riesgo el periodo t, como:

$$Sr_t = p_{r,a,t} * Imp_t$$

A continuación, se presenta la matriz de riesgo para analizar el riesgo:

OFICIAL

Resultado Sr	Nivel de riesgo
$Sr \leq 0{,}01\%$	Bajo
$0{,}01\% < Sr < 0{,}05\%$	Medio
$0{,}05\% \leq Sr < 1\%$	Alto
$1\% \leq Sr$	Extremo

9.3 CONTROL O TRATAMIENTO DEL RIESGO COFS

Una vez se realiza la evaluación de riesgos se procede a definir el tratamiento de este, para lo cual se tienen en cuenta los procedimientos existentes y actividades realizadas, en caso de no contarse con tratamiento se toman las acciones correspondientes para definir e implementar los tratamientos necesarios.

De acuerdo con la calificación con el nivel de riesgo se debe realizar le siguiente tratamiento:

OFICIAL

Score	Nivel de Riesgo	Tratamiento
5	**Riesgo extremo** (E): Riesgos que deben ponerse en conocimiento del proceso y ser objeto de una medida urgente.	1. Emisión de la alarma por parte de administración de riesgo financiero a los procesos involucrados. 2. Evaluación conjunta de la acción para mitigar el riesgo. 3. Implementación de la acción que mitigue el riesgo por pate del proceso.
$4 \leq R_t < 5$	**Riesgo Alto:** Riesgos que deben ponerse en conocimiento del proceso y ser objeto de seguimiento permanente. Y de un plan para mitigar el riesgo.	1. Emisión de la alarma por parte de administración de riesgo financiero a los procesos involucrados. 2. Implementación de un plan que mitigue el riesgo. 3. Reevaluación de los controles existentes por parte de los procesos.
$3 \leq R_t < 4$	**Riesgo Medio Alto**	1. Informe a los procesos involucrados. 2. Solicitud de evaluación de los controles existentes por parte de los procesos. 3. Implementación de un plan que mitigue el riesgo
$2 \leq R_t < 3$	**Riego Medio:** Riesgos que deben ser objeto de adecuado seguimiento por parte del proceso.	1. Informe a los procesos involucrados. 2. Solicitud de evaluación de los controles existentes por parte de los procesos.
$R_t < 2$	**Riesgo Bajo:** Riesgos que deben ser monitoreados y controlados para que no se incremente el nivel de riesgo	1. Informe a los procesos involucrados.

VIGILADO Supersalud

La organización realizó un proceso de identificación de controles existentes y se propusieron algunas medidas de control para los riesgos identificados. Con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos, es necesario garantizar la efectividad de las medidas de control, es por esto por lo que, para cada control, tanto los existentes, como aquellos que se implementarán en el futuro, la organización deberá, de acuerdo con las disposiciones de la norma:

- Establecer de manera clara los responsables de llevar a cabo la actividad de control.
- Definir una periodicidad mínima para su ejecución
- Indicar cuál es el propósito del control
- Establecer el cómo se realiza la actividad de control
- Indicar qué pasa con las observaciones o desviaciones resultantes de ejecutar el control
- Dejar evidencia de la ejecución del control

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

9.4 MONITOREO Y SEGUIMIENTO DE RIESGO COFS

Para determinar la efectividad en la gestión de los riesgos se debe realizar seguimiento y revisión del comportamiento de los riesgos mínimo una vez al año con los líderes de proceso, empleando la misma metodología descrita en el presente documento. Para consolidar la información de cada uno de los procesos frente a la gestión del riesgo y su trazabilidad se realiza la Matriz de riesgos.

9.5 METODOLOGÍA PARA EL CÁLCULO DEL RIESGO RESIDUAL

Para los riesgos con metodología de medición cuantitativa el riesgo residual se calculará a partir del recalculo de los indicadores de probabilidad e impacto empleando la información más resiente disponible.
Para el caso de los riesgos con medición cualitativa, el riesgo residual se calculará a partir de la reevaluación de estos. El proceso de reevaluación se realizará a partir de la misma metodología descrita en el presente documento, es decir, se realizará a partir de una encuesta.

9.6 PERFIL DEL RIESGO COFS

Para la definición de la tolerancia y apetito al riesgo de corrupción, opacidad y fraude del subsistema se parte del riesgo neto de este, el cual está dado por:

$$Rn_{COF} = \frac{\sum_{j=1}^{n} x_j}{n}$$

Donde:

x_j = al nivel de riesgo inherente para cada riesgo j en el subsistema.

n = número de riesgos dentro del subsistema.

Una vez calculado el nivel de riesgo del subsistema, este será calificado mediante la siguiente escala:

Descripción	Resultado Rn_{COF}
Bajo	$2 \leq Rn_{COF} \leq 4$
Medio	$4 < Rn_{COF} < 6$
Alto	$6 \leq Rn_{COF} < 8$
Extremo	$8 \leq Rn_{COF} \leq 10$

Se define el apetito de riesgo para el SICOFS como bajo, es decir, se espera que el subsistema tenga un riesgo neto en el intervalo 2 a 4, esto dado que dentro de la compañía no se debe permitir en ninguna circunstancia la materialización de este riesgo.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10. ELEMENTOS DEL SUBSISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO - COFS

10.1 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

10.1.1 Organigrama del SICOFS

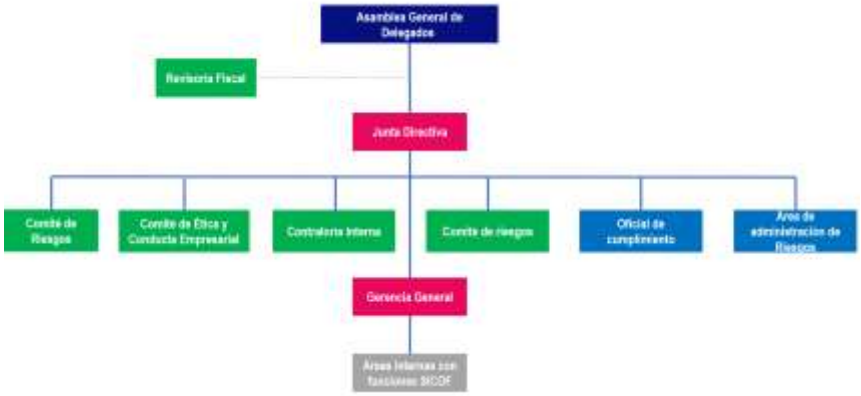


Imagen 5. Organigrama del SICOFS

10.1.2 Roles y Responsabilidades

Con el fin de garantizar un adecuado funcionamiento del SICOFS en mutualser, se ha definido un modelo organizacional acorde a la normatividad, en el cual se asignan los siguientes roles y responsabilidades:

10.1.2.1 Junta Directiva

- Definir y aprobar las políticas relacionadas con el SICOFS.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la independencia del oficial de cumplimiento y hacer seguimiento a su cumplimiento.
- Aprobar el manual de prevención SICOFS y sus actualizaciones.
- Dar visto bueno a las evaluaciones periódicas del SICOFS, que realicen los órganos de control.
- Garantizar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del SICOFS de manera efectiva y eficiente.
- Pronunciarse sobre los informes periódicos presentados por el Oficial de Cumplimiento y realizar el seguimiento a las observaciones o recomendaciones adoptadas, dejando constancia en las actas.
- Incluir en el orden del día de sus reuniones, seguimiento a la gestión del SICOFS y las medidas tomadas para el control o mitigación de los riesgos más relevantes, por lo menos cada 6 meses o cuando este lo determine necesario, dejando constancia en las actas.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- Evaluar y adoptar las recomendaciones y/o medidas relevantes sobre el SICOFS, que formulen el oficial de cumplimiento y los órganos de control interno y realizar seguimiento a su cumplimiento.
- Analizar los informes que presente el oficial de cumplimiento respecto de las labores realizadas para evitar que la entidad sea utilizada como instrumento para la realización de actividades delictivas, actos de Corrupción, Opacidad, Fraude o Soborno y evaluar la efectividad de los controles implementados.
- Las demás inherentes a la posición de miembro de Junta Directiva que guarden relación con el SICOFS.

10.1.2.2 Representante Legal

- Garantizar el cumplimiento efectivo de las políticas y directrices aprobadas por la Junta Directiva con respecto al SICOFS.
- Realizar seguimiento permanente a las etapas y elementos que componen el SICOFS.
- Designar al área o cargo que actuará como responsable de la implementación y seguimiento del SICOFS.
- Desarrollar y garantizar la implementación de las estrategias para la toma de conciencia del SICOFS.
- Velar por la correcta aplicación de los controles del riesgo inherente, identificado y medido.
- Recibir y validar los informes presentados por el oficial de cumplimiento.
- Velar porque las etapas y elementos del SICOFS cumplan con los requisitos aplicables.
- Garantizar la implementación de la documentación pertinente para la adecuada administración del SICOFS.
- Las demás inherentes al cargo que guarden relación con el SICOFS.

10.1.2.3 Comité de riesgos

Es el organismo encargado de liderar la proposición de actualizaciones y mejoras de los mecanismos, políticas, estrategias, metodologías, principios y procesos para identificar, reportar, medir, evaluar, cuantificar, monitorear, controlar y gestionar los riesgos presentes y futuros a los cuales la compañía se encuentra expuesta; así como de la implementación, desarrollo y monitoreo de la política y estrategias de la gestión del riesgo de mutualser.

- Presentar a la junta directiva los nuevos riesgos identificados.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- Proponer estrategias para prevenir y mitigar los riesgos de corrupción, opacidad y fraude.
- Hacer seguimiento a las acciones encaminadas a la prevención y mitigación de riesgos.
- Mantener informada a la Junta Directiva sobre los avances de la política de Gestión del Riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude – COFS.

10.1.2.4 Oficial de Cumplimiento

El Oficial de Cumplimiento, deberá desempeñar como mínimo las siguientes funciones:

- Diseñar y gestionar la aprobación de la Junta Directiva del manual de prevención SICOFS y sus actualizaciones.
- Adoptar las medidas relativas al perfil de riesgo, teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo, fijado por la Junta Directiva.
- Elaborar y proponer para aprobación de la Junta Directiva, la estructura organizacional, instrumentos, metodologías y procedimientos para la administración efectiva de los riesgos relacionados con el SICOFS.
- Desarrollar e implementar el sistema de reportes, internos y externos, de prevención y detección del SICOFS.
- Evaluar la efectividad de los controles relacionados con el SICOFS.
- Desarrollar los modelos de medición relacionados con el SICOFS.
- Diseñar y desarrollar los programas de capacitación de la entidad relacionados con el SICOFS y velar por su cumplimiento.
- Presentar por lo menos de forma semestral a la Junta Directiva y Gerente General, un informe sobre la evolución y aspectos relevantes del SICOFS, incluyendo las acciones implementadas o por implementar y los responsables.
- Establecer mecanismos para la recepción de denuncias (líneas telefónicas, sitio web, entre otros) que faciliten, a quienes detecten situaciones sospechosas ponerlas en conocimiento de las personas competentes de la entidad.
- Informar a la Junta Directiva sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida para la realización de sus funciones.
- Estudiar los posibles casos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno, dentro del ámbito de su competencia y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- Informar a la Superintendencia Nacional de Salud los posibles casos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno que se lleguen a presentar a través de los canales dispuestos para tal fin.
- Proponer a la Junta Directiva programas y controles para prevenir, detectar y responder adecuadamente a los Riesgos de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno, y evaluar su efectividad.
- Poner en funcionamiento la estructura organizacional, procedimientos y metodologías inherentes al SICOFS, en desarrollo de las directrices impartidas por la Junta Directiva, garantizando una adecuada segregación de funciones y asignación de responsabilidades.
- Elaborar el plan anual de acción del SICOFS y darle estricto cumplimiento.
- Recomendar a la Junta directiva medidas preventivas y/o acciones ante organismos competentes (Judiciales y/o disciplinarlos) para fortalecer el SICOFS.
- Las demás inherentes al cargo que guarden relación con el SICOFS.

10.1.2.5 Área de Administración de Riesgo Financiero

El área de administración de riesgo compartirá funciones con el oficial de cumplimiento, principalmente en las siguientes:

- Elaborar la política general de gestión de riesgos de Mutual SER EPS.
- Socializar a los líderes de procesos, la política general de gestión de riesgos de Mutual Ser EPS.
- Validar la identificación, análisis, evaluación y definición de controles a los riesgos.
- Hacer seguimiento a los controles definidos en la gestión del riesgo.
- Diseñar y someter a aprobación de la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, el manual de prevención de la Corrupción, la Opacidad y el Fraude y sus actualizaciones.
- Desarrollar los modelos de medición del riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude.
- Elaborar el plan anual de acción del SICOFS y darle estricto cumplimiento.

10.1.2.6 Auditoría Interna

- Programar y planificar auditorias y/o actividades para evaluar semestralmente la efectividad y cumplimiento de todas y cada una de las etapas y los elementos del SICOFS.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- Hacer auditorias y/o actividades de control interno previa programación, planeación y comunicación.
- Emitir informes de resultados de la auditorias relacionadas con la evaluación del desempeño y/o cumplimiento del SICOFS, al Oficial de Cumplimiento y a la Junta Directiva.
- Hacer seguimiento al cierre de las acciones, frente a los resultados de las auditorias relacionadas con evaluación del desempeño y/o cumplimiento del SICOFS, su política y demás lineamientos.

10.1.2.7 Revisoría Fiscal

- Elaborar un informe al cierre de cada ejercicio contable a la Junta Directiva y al representante legal sobre el resultado de su evaluación relacionado con el cumplimiento de las disposiciones contenidas en el SICOFS.
- Poner en conocimiento del Oficial de Cumplimiento y al representante legal, las inconsistencias y falencias que detecte respecto a la implementación del SICOFS o de los controles establecidos.

OFICIAL

10.1.2.8 Deberes generales de los empleados

- Acatar las disposiciones del SICOFS, frente a los procesos de actualización de datos, entrega de documentación soporte, capacitaciones u otras instrucciones que puedan efectuarse.
- Reportar al Oficial de Cumplimiento o en los canales establecidos para tal fin las acciones sospechosas o acontecimientos, que se relacionen con actos de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno.
- Colaborar con las autoridades competentes en las investigaciones iniciadas con ocasión de denuncias por actos de corrupción, opacidad, fraude y/o de soborno.
- Acatar los principios y normas de conducta impartidas en el Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Reportar posibles conflictos de intereses que afecten la realización de una actividad.

VIGILADO Supersalud

10.2 POLITICAS DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y SOBORNO - COFS

Mutualser se compromete a combatir la corrupción, la opacidad, el fraude y soborno y tiene como propósito declarar públicamente su compromiso con un actuar ético y transparente ante sus grupos de interés mediante la implementación de una filosofía de **Cero Tolerancia** ante actos que puedan considerarse fraudulentos, corruptos o de soborno. Con esta política mutualser establece y complementa las directrices, estrategias y pautas para la incorporación de prácticas contra la corrupción, la opacidad, el fraude y el soborno, a fin de conducir sus negocios con honestidad e integridad, y en estricto cumplimiento con las leyes.

De acuerdo con lo anterior mutualser no admite en ninguna circunstancia acciones, conductas, faltas o situaciones intencionalmente fraudulentas y/o corruptas cometidas por sus colaboradores y/o proveedores. Cualquier falta de este tipo se considera grave y podría resultar en acciones disciplinarias.
Con el objetivo de asegurar y mantener la postura organizacional de tolerancia cero, frente a cualquier acto o posible acto de corrupción, opacidad, soborno y fraude, mutualser y sus colaboradores se comprometen, sin limitarse a:

- Prevenir y mitigar los perjuicios a la imagen y la reputación de mutualser a través del cumplimiento de los lineamientos establecidos en la presente política para la administración del riesgo de corrupción, opacidad y fraude, en adición a los establecidos en el reglamento interno de trabajo.
- Gestionar y dar tratamiento a los riesgos de corrupción, soborno y fraude asociados a la operación de mutualser.
- Gestionar y dar tratamiento a los riesgos de corrupción, soborno y fraude asociados al relacionamiento con los grupos de interés de mutualser.
- Implementar y diseñar controles internos para asegurar el cumplimiento de la política anticorrupción, antisoborno y antifraude.
- Promover la cultura de ética corporativa a través de la promoción del canal web y demás estrategias de comunicación del programa y política anticorrupción, antisoborno y antifraude.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.2.1 Prevención y resolución de conflictos de interés del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad, soborno y el Fraude – SICOFS

Los colaboradores involucrados en la recolección de información de las diferentes etapas del SICOF, evitaran incurrir en cualquier conflicto entre sus propios intereses y los intereses de la asociación durante la ejecución de sus responsabilidades frente al SICOFS, en especial aquellas relacionadas con la recepción, investigación y resolución de posibles eventos de Corrupción, la Opacidad, Fraude y Soborno.

10.2.2 Gestión de terceros

Los responsables del proceso de creación de terceros y contratación deben evidenciar la investigación y/o revisión de las referencias de los proveedores previo a su contratación y garantizar un buen análisis del sector a contratar y evitar sesgos con la finalidad de favorecer a un tercero.
Si un tercero con quienes se relaciona mutualser o quienes actúen en nombre de ésta; paga, ofrece, acepta o solicita sobornos, deberá ser denunciado ante el comité de conducta y ética organizacional y las autoridades correspondientes.
Los colaboradores deben garantizar el cumplimiento de la política de transparencia y gestión de conflictos de interés, garantizando que no existan inhabilidades e incompatibilidades en la contratación.
Para la celebración de contratos se debe verificar la aplicación adecuada de cada una de las modalidades de contratación definidas en la ley y las políticas de contratación.

10.2.3 Relación con las entidades estatales

Para la gestión de relación con las entidades estatales, se establecen las siguientes directrices, sin limitarse a: Se prohíbe a los colaboradores de mutualser realizar cualquier acto de corrupción o soborno hacia los funcionarios de IPS o entidades gubernamentales.

Esta estrictamente prohibido entregar cualquier cosa de valor a alguna figura de autoridad a sabiendas de que será entregado para beneficio personal de un funcionario.
Todo presente, detalle o regalo entregado a un funcionario público debe cumplir con los lineamientos de regalos e invitaciones establecidos por la organización.

OFICIAL

Los contratos y pagos a entidades públicas o privadas deben cumplir con las políticas y procedimientos de pagos a prestadores de servicios de salud y proveedores de insumo y pagos administrativos.

10.2.4 Regalos e invitaciones

Mutualser establece como política general que de ninguna manera se permite dar o recibir regalos o donaciones a título personal o institucional, sin embargo, se exceptúan las siguientes situaciones con previo conocimiento de su superior inmediato:

- Artículos de promoción de o hacia personas o entidades que tienen relación con mutualser, siempre y cuando el valor sea de menor cuantía y no tengan el propósito de determinar una decisión comercial o el otorgamiento de un subsidio o beneficio.
- Las atenciones sociales normales dentro del giro de los negocios están permitidas, siempre que las mismas no tengan el propósito de determinar una decisión comercial o el otorgamiento de un subsidio o beneficio.

OFICIAL

10.2.5 Patrocinios y eventos

Mutualser podrá patrocinar y participar en eventos con el fin de impulsar la consecución de sus objetivos estratégicos, de conformidad con el procedimiento establecido o que se establezca y los siguientes parámetros:

1. Toda solicitud de patrocinio y/o participación en eventos, deben constar por escrito, ser suscritas por los representantes autorizados de las entidades solicitantes y contener una explicación clara y detallada del propósito y la cuantía.
2. Deben ejecutarse mediante la suscripción de un acuerdo de patrocinio.
3. Los pagos se harán única y directamente a los proveedores seleccionados.
4. Se deberá dar aplicación a las políticas de contratación administrativa y los procedimientos.[2]
5. En los acuerdos de patrocinio se deben definir entre otros:
   - los derechos de uso de imagen, propiedad industrial, intelectual y sitio web, cuando a ello hubiere lugar.
   - Los productos o artículos patrocinados deberán en lo posible llevar marcado el logotipo de mutualser.

[2] PRO-ADM-06 Versión 03 Aprobado 2019-09-27

- Los gastos en patrocinios y eventos se contabilizarán de conformidad con las políticas y procedimientos contables.
- Las políticas SARLAFT/FPADM de la mutualser, en especial las concernientes con la debida diligencia deben aplicarse a los representantes legales de las entidades que se patrocinarán o a los proveedores a quienes se les efectuará el pago.
- Se debe solicitar una certificación suscrita por la entidad patrocinada o desarrolladora del evento en donde conste la forma de utilización de los recursos suministrados por mutualser.

10.2.6 Pagos de “facilitación” o “trámite”

En mutualser está prohibido los pagos de facilitación o tramite con la finalidad de que un funcionario público o de una empresa privada o ente de control acelere un trámite rutinario administrativo, otorgue un permiso, una licencia o un servicio por fuera de los procedimientos o requisitos establecidos.

OFICIAL

10.2.7 Comunicaciones con funcionarios del estado

Los colaboradores de mutualser deben en todo momento mantener comunicación a título institucional con las autoridades y funcionarios del estado y entes de control, de conformidad con los requerimientos establecidos, garantizando la ética, la transparencia y brindando información clara, completa, veraz, oportuna y entendible.

10.2.8 Pagos de afiliados y/o asociados para autorizaciones o citas

Mutualser prohíbe los pagos para la agilización de un trámite de autorizaciones con selección del proveedor que prestará el servicio de salud. De igual manera se prohíbe recibir dineros compensatorios por la consecución o gestión de citas médicas.

10.2.9 Pagos por cargues de facturas al sistema de información

En mutualser, se prohíbe recibir dineros que propendan por la agilización de cargues de facturas y mejoras en los archivos planos RIPS, por lo tanto, no es aceptable la alteración física o electrónica, técnica y administrativa por parte de los colaboradores en favorecimiento de un tercero.

10.2.10 Pagos por programación de pagos a proveedores

En mutualser, se prohíbe recibir dineros que busquen la inclusión o programación de proveedores en salud o administrativos en la planilla de pagos.

10.2.11 Destinación indebida de recursos para la ejecución de proyectos

Mutualser debe garantizar el uso adecuado de los recursos correspondientes al gasto administrativo.

10.2.12 Vinculación de personal sin cumplimiento de requisitos del cargo

Mutualser no realizará contrataciones por cumplimiento a favores políticos, de amistad o familiar.

10.2.13 Transferencias desde las cuentas de la organización a un tercero no autorizado

Mutualser debe soportar cruces de cuentas, comprobantes de egresos y conciliaciones bancarias en cada periodo, para su verificación y garantía, evitando inconsistencias entre lo pagado y lo cobrado.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.2.14 Manipulación de informes, para mostrar una gestión diferente a la real

Los líderes de proceso de mutualser deben garantizar idoneidad y precisión en los datos presentados en las reuniones de seguimiento de Unidad de planeación, Junta Directiva.
Es inaceptable el ajuste manipulado de los datos con el fin de mostrar un resultado favorable irreal que propenda a la mala toma de decisiones y/o el favorecimiento de reconocimientos a los funcionarios equivocadamente.

10.2.15 Prevención y resolución de conflictos de interés

Es deber de todos los colaboradores de Mutual SER EPS evitar incurrir en cualquier conflicto entre sus propios intereses y los intereses de la asociación durante la ejecución de sus responsabilidades con la organización al tratar con los grupos de interés de Mutual SER EPS, para lo cual se establecen las siguientes directrices:

1. Características del conflicto de interés:

- ✓ Implica una confrontación entre el deber organizacional y los intereses particulares del colaborador, es decir, este tiene intereses personales que podrían influenciar negativamente sobre el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- ✓ Son inevitables y no se pueden prohibir, ya que todo colaborador tiene familiares y amigos que eventualmente podrían tener relación con las decisiones o acciones de su trabajo.
- ✓ El conflicto de interés puede ser detectado, informado e inhabilitado de forma voluntaria, antes que se provoquen irregularidades o corrupción.
- ✓ Puede conducir a la ocurrencia de actuaciones o hechos fraudulentos y corruptas si no se declara preliminarmente.
- ✓ Genera desconfianza en el desarrollo de las funciones del colaborador o persona que actúa en representación de Mutual SER EPS.

2. Clasificación de los conflictos de interés:

OFICIAL

Adaptando la definición emitida por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE se establece la siguiente clasificación de los conflictos de intereses:

- ✓ **Conflicto de Interés Real:** Cuando implica un conflicto entre el deber organizacional y los intereses particulares de un colaborador o persona que actúa en representación de Mutual SER EPS, en el que dicho colaborador tiene intereses personales que pueden influir de manera indebida en el desempeño de sus deberes y responsabilidades.
- ✓ **Conflicto de Interés Aparente:** Cuando los intereses particulares de un colaborador o persona que actúa en representación de Mutual SER EPS son susceptibles de sospechas porque pueden influir indebidamente en el desempeño de sus funciones, aunque no sea el caso.
- ✓ **Conflicto de Interés Potencial:** Cuando un colaborador o persona que actúa en representación de Mutual SER EPS tiene intereses particulares de naturaleza tal que pueden dar lugar a que se presente un conflicto de intereses si el colaborador tiene que asumir en el futuro determinadas responsabilidades. Adaptado de: (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)., 2003)

Una situación de conflicto de interés no implica de hecho un acto ilegal sin embargo para Mutual SER EPS debe ser identificada y tratada de forma transparente para eliminar los riesgos preexistentes que conduzcan a un acto de corrupción, Fraude y Soborno.

Conflictos leves: Los conflictos leves son aquellos que, en comparación con los graves, tienen un impacto y una intensidad más bajos.

- ✓ Estos conflictos pueden involucrar desacuerdos, diferencias de opinión o malentendidos que no escalan a niveles más altos de confrontación. Aunque pueden generar alguna tensión o malestar en las relaciones laborales, no tienen un impacto significativo en el funcionamiento general de la organización.
- ✓ Los conflictos leves generalmente se pueden resolver mediante una comunicación efectiva, negociación o mediación entre las partes involucradas.
- ✓ Su duración tiende a ser más corta y suelen resolverse dentro de los equipos o departamentos sin la necesidad de recurrir a medidas externas o legales.

En casos de infracciones leves, se podrá aplicar una advertencia por escrito al empleado, señalando claramente el incumplimiento y estableciendo las consecuencias en caso de reincidencia.

Conflictos graves: Los conflictos graves son aquellos que presentan características que indican un nivel alto de impacto, escalada y consecuencias negativas para las personas, los equipos o la organización en general.

- ✓ Estos conflictos suelen tener un efecto significativo en el clima laboral, la productividad y las relaciones interpersonales.
- ✓ Pueden implicar confrontaciones intensas, intercambios agresivos o acciones hostiles.
- ✓ La duración prolongada del conflicto sin resolución, la presencia de violaciones legales o éticas, y el hecho de que afecte a un gran número de personas también contribuyen a clasificar un conflicto como grave.
- ✓ En algunos casos, puede requerir la intervención de terceros, como abogados o autoridades regulatorias, para su resolución.

3. Condiciones generales para la identificación de un conflicto de interés.

Se identifica la existencia de un presunto conflicto de interés cuando se evidencia alguna de las siguientes condiciones, sin limitarse a:

- ✓ Existe evidencia de que un colaborador pueda ser beneficiado por el diseño, negociación, celebración y/o ejecución de un contrato de prestación de servicios de salud, de bienes y otros servicios o actividades; y que, por sus facultades y/o responsabilidades pueda participar o tomar decisiones en cualquiera de las etapas contractuales.

OFICIAL
VIGILADO Supersalud

- ✓ Existe evidencia de que un colaborador sea conyugue o compañero permanente, o pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad, tercero de afinidad o primero civil, con la persona jurídica o algún miembro que participe en el proceso de negociación de la entidad a contratar o la operación identificada.
- ✓ Existe evidencia de que un colaborador posea acciones, sea socio, propietario o heredero de una entidad a contratar.
- ✓ Existe evidencia o testificación de que un colaborador tenga amistad íntima o enemistad grave con la persona jurídica o algún miembro que participe en el proceso de negociación de la entidad a contratar.

4. Escenarios de casos específicos de situaciones inaceptables de conflicto de interés:

Los empleados y directivos de mutualser tienen estrictamente prohibido utilizar su posición para obtener beneficios personales indebidos o para influir en decisiones en beneficio propio o de terceros en detrimento de los intereses de la empresa o los afiliados, sin limitarse a:

OFICIAL

Tipo	Descripción	Aplica a parientes/ grados/terceros (socios)
Procesos de selección de personal	Conforme al lineamiento i) de la política de selección del talento humano: “No se admitirán trabajadores o aprendices dentro de la Organización que sean familiares de los colaboradores ubicados en la misma área en donde se encuentre el cargo vacante, con afinidad en cualquier grado de consanguinidad, así como familiares de los cónyuges o compañeros permanentes”	Colaboradores de Mutual SER EPS.
Compras y contratación	En la adquisición de bienes, servicios o celebración de contratos los participantes del proceso de selección y toma de la decisión sobre la adjudicación no podrán tener relación de primer o segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil con los miembros de las organizaciones participantes. Los directivos y colaboradores no podrán participar en el proceso de selección si son socios o tienen	Colaboradores de Mutual SER EPS.

	grado de parentesco y/o afinidad hasta el cuarto grado con participaciones directas o indirectas superiores al diez por ciento (**10%**) del capital social de la entidad participante del proceso de selección.	
Relaciones entre empleados	la existencia de relaciones entre colaboradores no debe afectar el desempeño laboral de estos, ni debe impactar el ambiente de trabajo. No deben existir relaciones laborales de dependencia directa en primer y segundo grado de parentesco o afinidad.	Colaboradores de Mutual SER EPS.
Relaciones económicas entre empleados	Los directivos, colaboradores y representantes de proveedores de Mutual SER EPS tienen expresamente prohibida la realización de préstamos o inversiones entre sí, (pirámides) así como la participación como garantes o codeudores de deuda en el sector financiero, dado que este tipo de relaciones propicia el surgimiento de conflicto de interés personales.	Los directivos, colaboradores y representantes de proveedores de Mutual SER EPS
Uso de información privilegiada	Está prohibido que los empleados, o personal externo y directivos de Mutual SER EPS utilicen información privilegiada o confidencial en beneficio propio o de terceros. Esto incluye la divulgación de información confidencial a personas no autorizadas, así como la realización de transacciones financieras basadas en dicha información.	Los directivos, colaboradores y representantes de proveedores de Mutual SER EPS
Procesos financieros	Se prohíbe estrictamente a los empleados con funciones inherentes a su cargo llevar a cabo transacciones u operaciones, como autorizaciones, ajuste de tarifas, cotizaciones, contratos, auditoría de facturas o cuentas médicas, pagos, radicación o procesamiento de facturas, en beneficio de un tercero o de sí mismos. En caso de que sea necesaria la realización de dicha operación, se requiere la autorización expresa de su superior inmediato.	Los directivos y Colaboradores de Mutual SER EPS.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.2.16 Antirepresalias y presunción de la buena fé

Mutualser está comprometida con apoyar una cultura de denuncias y cero tolerancias ante conductas de corrupción, opacidad, fraude y/o soborno en cualquiera de sus modalidades garantizando la protección de personas que informen sobre estos posibles casos.

Siendo de este modo que mutualser no tolera las represalias y/o acciones sutiles, tales como:

- Manipulación, disminución, aumento o cambio de responsabilidades u horas de trabajo.
- Maltrato verbal con intención de avergonzar o humillar a un colaborador.
- Intimidaciones o maltrato físico.
- Cualquier represalia comprobada se tratará como un asunto grave y será sancionada con acciones disciplinarias definidas en el reglamento interno del trabajo.

OFICIAL

De igual manera mutualser garantizara las siguientes medidas:

- Reserva de la identidad de los denunciantes, a fin de evitar represalias
- Estabilidad laboral del colaborador y en caso de ser necesario se reubicará, sin afectar sus condiciones laborales.
- No impondrán medidas disciplinarias, amonestación u otra sanción a las personas que denuncien actos irregulares.
- No coaccionara, intimidara o acosara a las personas que realicen denuncias de actos irregulares.
- No realizara referencias negativas en la proyección profesional del denunciante.
- En caso de ser proveedor o contratista, no se finalizará de manera anticipada o anulará el contrato mediado entre ambas partes.
- No dañara la imagen reputacional del denunciante.
- Se compromete a permitir que cualquier persona de manera anónima pueda presentar una denuncia de una presunta conducta irregular. Las personas que hagan la denuncia pueden solicitar que se mantenga la identidad de manera confidencial, la de sus familiares o demás personas cercanas
- Respetará las solicitudes de confidencialidad del denunciante, de acuerdo con los términos de ley permitidos y al alcance del debido proceso.

VIGILADO Supersalud

- Notificara de manera anticipada a los denunciantes cuando se requiera revelar la identidad, por orden expresa de alguna entidad gubernamental pertinente.
- Resguardara la información confidencial que haya sido proporcionada por el denunciante, de acuerdo con los términos de las regulaciones normativas en cuanto tratamiento de datos personales, para que esta no sea divulgada sin su consentimiento.
- Tomar las medidas necesarias para proteger la información confidencial de los denunciantes que no sea de dominio público.

10.2.17 Autorización y tratamiento de los datos personales

Mutualser en se compromete a dar cumplimiento al Decreto 1377 de 2013 y la ley 1581 de 2012 sobre protección de datos personales “Habeas Data” y para asegurar el riesgo en salud de la población afiliada tanto en régimen subsidiado como en régimen contributivo, requiere de información básica personal de sus afiliados, prestadores, proveedores, funcionarios y asociados que será utilizada de manera transparente, lícita, segura, confiable, y únicamente se emplearán para los fines concernientes con nuestro objeto social.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.2.18 Sanciones por incumplimiento

Las disposiciones contenidas en las presentes políticas son de estricto cumplimiento por parte de todos los vinculados a mutualser.

El incumplimiento leve de estas políticas, se considera una violación reglamentaria por parte del trabajador que implica, por primera vez, suspensión en el trabajo por ocho (8) días y por segunda vez suspensión en el trabajo por un (1) mes.
El incumplimiento grave se considera una falta grave, por lo que es considerado una justa causa para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo, según lo dispuesto en el artículo 104, 105 y 107 del Reglamento Interno del Trabajo.

10.3 DOCUMENTACIÓN

El SICOFS de mutualser se encuentra soportado de la siguiente forma:

- El manual SICOFS, el cual contiene:

  i. Las políticas para la administración del riesgo de COFS.
  ii. Las metodologías para la segmentación, identificación, medición y control del riesgo de COFS.
  iii. La estructura organizacional que garantice el desarrollo del SICOFS.
  iv. Los roles y responsabilidades de quienes participan en la administración del riesgo de COFS.
  v. Las medidas necesarias para asegurar el cumplimiento de las políticas del SICOFS.
  vi. Los procedimientos para identificar, medir, controlar y monitorear el riesgo de COFS.
  vii. Los procedimientos de control interno y revisión del SICOFS.
  viii. Las estrategias de capacitación y divulgación del SICOFS.
  ix. Los procesos y procedimientos establecidos.

OFICIAL

Adicionalmente mutualser contara con la siguiente documentación a disposición de los entes de control:

- Las actas del máximo órgano social donde conste la aprobación de las políticas del SICOFS, y las correspondientes a la aprobación de los ajustes o modificaciones que se efectúen en dichas políticas.
- Actas de nombramiento del Oficial de Cumplimiento y documentación necesaria para verificar requisitos establecidos para ejercer dicho rol.
- Las actas de Junta Directiva en donde conste la presentación del informe del Oficial de Cumplimiento.
- Las políticas para la administración del SICOFS.
- Los instructivos o manuales que contengan los procesos a través de los cuales se llevan a la práctica las políticas y procedimientos aprobados del SICOFS.
- Las metodologías y procedimientos para la identificación, medición, control y monitoreo de los riesgos identificados. A su vez, el establecimiento de los niveles de aceptación y tolerancia al riesgo.
- Los informes presentados por el Oficial de Cumplimiento.
- Los informes presentados por la Auditoría Interna sobre el funcionamiento del SICOFS.

VIGILADO Supersalud

- Las constancias de las capacitaciones realizadas a los colaboradores de la empresa y estrategias de divulgación sobre el SICOFS.
- Matriz de riesgos del COFS, que contenga como mínimo: identificación de factores internos y externos, riesgos identificados, análisis de probabilidad de ocurrencia de los riesgos y su impacto, identificación de los controles existentes para prevenir la ocurrencia o mitigar el impacto de los riesgos identificados, evaluación de la efectividad de los controles y definición de las acciones de mejoramiento necesarias.
- Plan de acción de ejecución del SICOFS.

10.4 INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Mutualser, cuenta con la siguiente infraestructura tecnológica para garantizar el funcionamiento efectivo, eficiente y oportuno del SICOFS:

Plataforma tecnológica	¿Qué hace?	¿Qué procesos interviene?
Portal ZONA SER – Formato de Conocimiento Colaboradores	Captación y actualización periódica de su información, garantizando la data completa, repositorios de información y generación de reportes.	Vinculación y Conocimiento de colaboradores a fin de evitar el fraude y la falta de transparencia de la información
SMART PEOPLE	Plataforma de Gestión Humana, para todo el manejo y tratamiento interno de colaboradores (Hoja de vida, beneficios, nómina, y demás).	
Portal ZONA SER - Formato de Conocimiento Asociados	Captación y actualización periódica de su información, garantizando la data completa, repositorios de información y generación de reportes.	Vinculación y Conocimiento de asociados a fin de evitar el fraude y la falta de transparencia de la información
	Plataforma de Gestión de Asociados para el manejo y tratamiento interno (Identificación, resolución, pagos, beneficios, SARLAFT/FPADM y demás)	
SOFSIN - PSL	Plataforma de Gestión de Proveedores para el manejo y tratamiento interno (Identificación del tercero, gestión financiera y generación de reportes)	Vinculación y Conocimiento de proveedores a fin de evitar el fraude y la falta de transparencia de la información
INSPEKTOR – DATALAFT SAS	Plataforma de consultas que cruza con 221 tipos de listas vinculantes, sancionatorias, propias, informativas y PEPs, contiene notificaciones de los consultados, generación de soportes y reportes.	Verificación en listas de Colaboradores, Asociados y proveedores

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

Plataforma tecnológica	¿Qué hace?	¿Qué procesos interviene?
R- Studio	Es un lenguaje de programación de tipo open source, con un enfoque al análisis estadístico, herramienta utilizada para llevar a cabo la ejecución de segmentación estadística por factores de riesgos.	Medición de Riesgos COFS, por metodología cuantitativa
Power BI	Herramienta de visualización, transformación y extracción de datos y generación de reportes.	Indicadores del SICOFS, reporte de señales de alertas, operaciones inusuales y/o sospechosas
SERINTEGRAL	Plataforma con módulo de gestión de riesgos integral: permite gestionar la Identificación, medición y evaluación, control y tratamientos del riesgo del SAR.	Etapas del riesgo COFS
	Módulos de seguimiento de planes de acción y auditorías	Auditoría Interna
Página Web	línea Ética	Portal dispuesto para admisión, estudio, investigación y actuación ante denuncias de hechos o prácticas no éticas
ConoSER – PEC	Plataforma de gestión de conocimiento para las capacitaciones en riesgo COFS, nos permite realizar evaluaciones y generación de reportes de los participantes.	Capacitaciones asociadas al SICOFS
OneDrive – Alfanet	Herramientas para la conservación, custodia y seguridad de la documentación digital, relativas al conocimiento de contrapartes y demás relativas al SARLAFT/FPADM.	Documentación asociada al SICOFS

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.5 DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Mutualser, contará con un sistema de reportes tanto internos como externos que garantiza el funcionamiento de sus procedimientos y los requerimientos de las autoridades competentes. Se publicará para su consulta la información contenida en el presente manual de acuerdo con la aplicabilidad del interesado en la intranet y la página web institucional.

Se realizarán publicaciones a través de la Dirección de Comunicaciones que permitan divulgar los lineamientos del SICOFS, como mínimo una vez al año y cuando se estime pertinente, por medio de los canales institucionales establecidos para la comunicación.

El oficial de cumplimiento deberá presentar un reporte a la junta directiva y a la gerencia general, que detalle la gestión adelantada en materia de COFS, con corte a cada semestre del año calendario. Este informe deberá ser presentado en sesiones de la junta directiva y su socialización deberá quedar sentada en el acta de dicha sesión.

10.5.1 Informe a Junta Directiva

El oficial de cumplimiento deberá presentar un reporte a la junta directiva y a la gerencia general, que detalle la gestión adelantada en materia de COFS, con corte a cada semestre del año calendario.
Este informe deberá ser presentado en sesiones de la junta directiva y su socialización deberá quedar sentada en el acta de dicha sesión.

10.5.2 Informe al comité de riesgos

OFICIAL

El oficial de cumplimiento deberá presentar en las sesiones ordinarias trimestrales del comité de riesgos los indicadores de riesgo referentes al COFS, así como las señales de alerta de presentadas y el estado de los controles establecido para la prevención del riesgo.

Para el cumplimiento de los reportes anteriormente mencionados se debe tener en cuenta lo siguiente:

a. Cuando los empleados no reporten operaciones inusuales e intentadas se entenderá que hubo ausencia de estas.
b. Todos los empleados están obligados a guardar reserva de la información reportada y por lo tanto no podrán informar a terceros ajenos al proceso o la entidad nada relacionado a los reportes de operaciones inusuales o sospechosas.
c. Los documentos originales que soportan la detección y reporte de actividades relacionadas con COFS deben conservarse, con la debida seguridad, con el fin de hacerlos llegar de manera completa y oportuna a las autoridades competentes en el evento de que los soliciten.

VIGILADO Supersalud

10.6 CAPACITACIÓN

La organización desarrollará programas de capacitación y formación sobre el subsistema, considerando lo siguiente:

- Las capacitaciones deben ser actualizadas y revisadas conforme a las prácticas de gestión del riesgo de corrupción, opacidad, fraude y soborno.
- Las capacitaciones deben asegurar la toma de conciencia del personal a fin de dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en el presente manual incluido las políticas y objetivos definidos ante la gestión de los riesgos COFS.
- Los empleados relacionados con los procesos de vinculación, contrapartes, pagos, gestión humana, entre otros, recibirán una capacitación como mínimo anual o cuando lo considere el Oficial de Cumplimiento sobre la actualización en temas del SICOFS.
- Se deben dejar constancia del material utilizado durante la capacitación y la asistencia a la misma por parte de los colaboradores.
- Los medios para la realización de la capacitación podrán ser presenciales o virtuales.
- Se incorpora la capacitación en COFS a los nuevos empleados en la inducción general programada por la Coordinación de Gestión del Conocimiento y a los terceros que guarden una relación contractual y desempeñen funciones de la entidad.
- Se realizarán evaluaciones a la eficacia de los programas de capacitación y formación relacionados con el SICOFS.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

10.7 PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

SICOFS adopta los procesos establecidos por mutualser en su sistema de gestión de la calidad y describe los lineamientos para el correcto funcionamiento del subsistema a continuación:

10.7.1 Procedimiento para el reporte de actos corrupción, opacidad, fraude y de soborno

Procedimiento para la admisión, estudio, investigación y actuación ante denuncias de hechos o prácticas no éticas que vayan en contra de la política anticorrupción, código de conducta y buen gobierno, de los valores de mutualser y/o las normativas vigentes aplicables.

- PRO-CDG-O4 Procedimiento de denuncias

10.7.2 Procedimiento de gestión de conflictos de interés

El proceso de detección, prevención, investigación, declaración y administración de potenciales *conflictos* de interés alrededor de las operaciones de mutualser, se llevará a cabo bajo los parámetros establecidos en:

- PRO-DIR-17 Procedimiento de gestión de conflictos de interés.

10.7.3 Procedimiento de debida diligencia en el conocimiento de contrapartes

La debida diligencia en el proceso de vinculación y actualización de datos de prestador de servicios de salud, proveedor de tecnologías de salud, profesionales de salud independiente, proveedores de servicios complementarios, proveedor administrativo, colaboradores, asociados, miembros de junta directiva, entre otros tipos de terceros, se llevará a cabo bajo los parámetros establecidos en:

- PRO-SAR-07 Procedimiento para la vinculación y actualización de tercero.
- INS-SAR-02 Instructivo para la verificación de terceros.
- POL-GHU-01 Política de reclutamiento, selección y contratación del recurso humano.
- PRO-DIR-08 Procedimiento de admisión de asociados.
- PRO-SAR-09 Procedimiento de personas expuestas publica y políticamente.
- PRO-SAR-05 Procedimiento de consulta masiva de terceros en listas.
- PRO-SAR-10 Procedimiento de Debida Diligencia Ampliada.
- Formato web de conocimiento de terceros, colaboradores y asociados

10.8 MECANISMOS

10.8.1 Mecanismos para evitar el uso de información privilegiada o reservada

En mutualser, se considera información privilegiada aquella que está sujeta a reserva, la que no ha sido dada a conocer al público existiendo deber para ello y deberá de abstenerse

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

de utilizar, de cualquier manera, para su propio beneficio o para el de un tercero. Adicionalmente, los colaboradores deberán cumplir con las **POL-GDC-02** Políticas de Revelación de la información, **MAN-TIC-06** Manual de Seguridad de la Información y Código de Conducta y Buen Gobierno establecidos en la organización.

10.8.2 Matriz de Riesgo SICOFS

La matriz de riesgo SICOFS evidencia los controles existentes, los controles propuestos y la medición del nivel de riesgo para cada uno de los riesgos identificados, será actualiza en la medida que se presenten cambios en los riesgos identificados, medición y controles.

10.9 INSTRUMENTOS

10.9.1 Segmentación de los factores de riesgo

Para la segmentación de los factores de riesgo se consideran los posibles implicados en la materialización de los riesgos, así como los activos de la compañía que se verían involucrados en actos de corrupción, opacidad y fraude.
De acuerdo con lo anterior, los factores de riesgo que ha definido mutualser para el SICOFS son:

- Stakeholders(implicados): proveedores, asociados, empleados, afiliados y externos
- Activos de la organización: Información y dinero.

Así, la combinación de los stakeholders y activos de la organización determinan la segmentación de los factores de riesgo de la organización.

10.9.2 Señales de alerta

Son hechos, situaciones, eventos, cuantías, indicadores cuantitativos y cualitativos, que la entidad determine como relevante, a partir de los cuales se puede inferir oportuna y/o prospectivamente la posible existencia de un hecho o situación que escapa a lo que la entidad, ha determinado como normal. Estas señales deben considerar cada uno de los factores de riesgo y las características de sus operaciones, así como cualquier otro criterio que a juicio de la entidad resulte adecuado.

Considerando la definición anterior, mutualser define las siguientes señales de alerta:

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

- Registros en el RIPS con valores nulos en los campos asociados al número de factura, información del prestador, información del usuario o valor facturado.
- Facturas para las que se registran con valores pagados superiores al valor facturado.
- Cargos con permisos que no se ajustan a sus funciones dentro de la organización.
- Valores pagados a un proveedor (prestador) por montos que han superado los referentes de años previos.
- Pagos de viáticos por valores que no se ajustan a lo estipulado en las tablas estandarizadas.
- Incapacidades radicadas que superen los 180 días. Incapacidades en las que las prórrogas se realizan por tiempo prolongados.
- Análisis de tiempos de respuesta de cada abogado vs la fecha límite de la actuación.
- Análisis de causalidad de los fallos en contra de mutualser.
- Se evidencia cambios en la parametrización de precios de tecnologías de un contrato sin justa causa.
- Duplicidad de autorizaciones.
- Solicitudes de autorización múltiples para un mismo usuario en una misma estancia hospitalaria.
- Hallazgos de los entes de control.
- Aumentos de PQR y reducción de satisfacción del usuario.
- Resultados desfavorables en la salud de los afiliados.
- Sobre o subestimación de la reserva técnica.
- Ofrecimiento de comisiones o beneficios con el propósito de obtener contratos.
- El proveedor se rehúsa a llenar los formatos requeridos por la empresa o a proporcionar la información necesaria para completarlos o a realizar la operación una vez que se le solicita llenar los formatos.
- El estilo de vida del empleado no corresponde a sus ingresos o existe un cambio notable e inesperado en su situación económica.
- El empleado tiene o insiste en tener reuniones con proveedores / contratistas de la empresa en un lugar distinto al de las oficinas de la empresa o fuera del horario de laboral, sin justificación alguna, para realizar una operación comercial o financiera.

OFICIAL

VIGILADO Supersalud

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Conducta y Buen Gobierno

- Políticas del Gestión de Riesgo
- Políticas del Sistema de Administración del Riesgo
- PRO-SAR-01 GESTION DE RIESGOS

12. VIGENCIA

El presente manual se actualizará cada vez que sea necesario teniendo en consideración nuevas reglamentaciones o modificaciones a los procedimientos establecidos.

13. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	26/05/2023	01	Versión Inicial
01	30/08/2023	02	Ajustes de etapas, actualización y adición de elementos del SICOFS

OFICIAL

VIGILADO Supersalud