POLÍTICA DE REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN

1. INTRODUCCIÓN

La política tiene como finalidad fomentar, contribuir y consolidar la construcción de relaciones de confianza entre mutualser eps y las partes interesadas; estableciendo las directrices generales para que la revelación de información sea oportuna, clara, veraz, accesible, verificable y útil para la toma de decisiones y ejercicio de los derechos de las partes interesadas o grupos de interés.

2. DESTINATARIOS DE LA POLÍTICA

La presente política va dirigida a todos los miembros de la organización, cuyas facultades y/o responsabilidades indiquen el reporte de información a otros usuarios del sistema, entes de vigilancia y control y a los órganos de gobierno organizacional; siendo sus lineamientos de obligatorio cumplimiento.

OFICIAL

3. RESPONSABLES

Junta Directiva: Aprueba y vela por el cumplimiento de esta política.
Comité de Gobierno Organizacional: Propone mejoras y actualización de esta política, y supervisa el cumplimiento a través del proceso de Auditoría Interna.
Gerencia General: Aplica esta política y asegura su cumplimiento asignando el talento humano y los recursos físicos y financieros requeridos para su publicación y la implementación de controles para la divulgación de la información destinada a los diferentes grupos de interés. Es el único autorizado para dar información a medios de comunicación y designar voceros ante los medios de comunicación de acuerdo con los temas a tratar estableciendo los protocolos requeridos en cada caso, adicionalmente, aprueba todo boletín o comunicado de prensa.
Líderes de proceso: Identifican el alcance, los destinatarios y las comunicaciones a emitir a los diferentes grupos de interés, bajo los principios de oportunidad e integridad y verifican que su comunicación llegue efectivamente a quien estaba dirigida. La información revelada debe tener un lenguaje claro, sencillo y fácil de comprender y debe ser coherente con los valores y la filosofía de la entidad, adicionalmente, a través del diseño, implementación y ejecución de los controles, velan por la calidad, representatividad, integridad, oportunidad

y disponibilidad de la información de acuerdo con las exigencias de revelación establecidas en la normatividad vigente**.**

Dirección de Auditoría Interna:
Evalúa la aplicación de esta política a través de revisiones periódicas incluidas en el plan anual de auditoría interna.

Dirección de Comunicaciones: Responsable de emitir los lineamientos de comunicación que deben existir en la entidad, los cuales guían a los colaboradores hacia un manejo efectivo de las mismas, en grupos segmentados de clientes externos e internos, también.es la encargada de suministrar los contenidos periodísticos con impacto mediático y una vez valida la finalidad, el emisor y el receptor de la información a divulgar, junto con la Gerencia de TI, la pública y/o actualiza en los canales de comunicación dispuestos por mutualser, entre los que se encuentran: el sitio web, las redes sociales, los medios internos y externos, y demás espacios de intervención como socialización de eventos, ruedas de prensa, entre otros, que garanticen la difusión de la información.

Gerencia de TI: Responsable del mantenimiento técnico de la infraestructura, disponibilidad, integridad, alojamiento del sitio web, así como de la seguridad de la información de los medios establecidos para realizar la revelación de la información. Junto con la Dirección de Comunicaciones, publica en la página web la información enviada por cada líder de proceso.

Sistema Gestión de la Calidad: Documenta los procesos y procedimientos asociados a la Política de Revelación de la Información en la intranet bajo codificación establecida.

Colaboradores: Son responsables de la adopción y aplicación de todos los lineamientos de esta política, además del manejo adecuado y protección de la información a su cargo en cumplimiento de los términos legales y los lineamientos internos relacionados con la reserva, confidencialidad, integridad, disponibilidad de la información y de los datos personales y velan por que la información se enmarque en los valores corporativos de la entidad.

OFICIAL

4. NORMATIVIDAD

4.1. Ley 23 de 1981 Por la cual se dictan normas en materia de ética médica.
4.2. Decreto 682 de 2018 expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social
4.3. Circular externa 0007 de 2017 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.
4.4. Ley 1712 de 2014 Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
4.5. Ley 1581 de 2012 Disposiciones generales para la protección de datos personales.

4.6. Ley 1751 de 2015 por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud

5. PRINCIPIOS

Principio de transparencia: deber de proporcionar y facilitar el acceso a la información en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos establecidos por la organización, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales, que se considere confidencial.

Principio de disponibilidad: Acceso y uso por solicitud de un individuo, entidad o proceso autorizado, en el momento requerido.

Principio de integridad: Exactitud y la completitud de los activos de información.

Principio de buena fe: Acceder a la información pública con motivación honesta, leal y desprovista de cualquier intención dolosa o culposa.

OFICIAL

Principio de facilitación: facilitar el ejercicio del derecho de acceso a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

Principio de no discriminación: entregar información a todas las personas que lo soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación para la solicitud.

Principio de gratuidad: acceso a la información pública es gratuito y no se podrá cobrar valores adicionales al costo de reproducción de la información.

Principio de celeridad: agilidad en el trámite y la gestión administrativa.

Principio de eficacia: logro de resultados mínimos en relación con las responsabilidades confiadas a los organismos estatales, con miras a la efectividad de los derechos colectivos e individuales.

Principio de la calidad de la información: toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los

solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad.

Principio de la divulgación proactiva de la información: el derecho de acceso a la información no radica únicamente en la obligación de dar respuesta a las peticiones de la sociedad, sino también en el deber de los sujetos obligados de promover y generar una cultura de transparencia, lo que conlleva la obligación de publicar y divulgar documentos y archivos que plasman la actividad estatal y de interés público, de forma rutinaria y proactiva, actualizada, accesible y comprensible, atendiendo a límites razonables del talento humano y recursos físicos y financieros.

Principio de responsabilidad en el uso de la información: en virtud de este, cualquier persona que haga uso de la información que proporcionen los sujetos obligados, lo hará atendiendo a la misma.

6. ALCANCE DE LA POLÍTICA

OFICIAL

Esta política aplica a toda información que requiera ser revelada por mutualser, en especial aquella clasificada como financiera y no financiera y se considere relevante para los grupos de interés.

7. DIRECTRICES GENERALES PARA LA REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 Información a revelar.

Es objeto de revelación la información financiera y no financiera de la Entidad, especialmente la que se encuentre catalogada como información relevante. Se entiende por información relevante toda aquella que mutualser deba revelar de acuerdo con la normatividad vigente, las buenas prácticas de gobierno corporativo y la que sería tenida en cuenta por los diferentes grupos de interés para una adecuada toma de decisiones.

La información objeto de revelación se clasifica en:

- **Información financiera:** Corresponde a los estados financieros, sus notas y anexos respectivos, así como resultados económicos y, en general, la situación financiera y contable de la EPS.
- **Información no financiera:** Correspondiente a la situación jurídica, comercial y otros indicadores de contenido no financiero que deban ser conocidos por los diferentes

grupos de interés en cumplimiento de la normatividad vigente y en observancia de las prácticas de buen gobierno corporativo implementados por mutualser.

La divulgación de la información, tanto financiera como no financiera, deberá cumplir de manera estricta con la regulación vigente, con la presente política y la normatividad interna de mutualser. La información que se divulgue deberá ser clara, oportuna, veraz y completa, de tal forma que pueda ser fácilmente comprensible por cualquier persona o entidad que tenga derecho a acceder a la información.

Adicional al compromiso de cumplir con altos estándares de revelación de información, mutualser acoge el deber de guardar la diligencia de la información clasificada como reservada o confidencial.

7.2 Mecanismos de revelación de la información.

mutualser obrará de manera transparente, asegurando el suministro de información de manera veraz, imparcial, oportuna, completa, exacta, pertinente y útil y mantendrá informados a todas las partes interesadas, en los términos de ley, sobre todos los aspectos inherentes al desarrollo del objeto social.

OFICIAL

Toda información se presentará en forma sencilla y comprensible para los grupos de interés y el público en general. Las revelaciones que impliquen limitaciones a los derechos deberán ser presentadas de forma resaltada y en letra fácilmente entendible.

La información se debe revelar en la página web corporativa www.mutualser.com o el medio que disponga la Gerencia General y la alta gerencia, por comunicados de prensa, y a través de la página web de la Superintendencia de Nacional de Salud.

7.3 Destinatarios de la información a revelar.

7.3.1 Información a la Asamblea General de los Delegados

Con el fin de permitir que los miembros de la Asamblea General de Delegados conozcan la situación financiera y económica de la Entidad, los riesgos a los que está expuesta y su gestión, mutualser divulgará información confiable a través de distintos mecanismos como:

- Reportes a las entidades de control y vigilancia.
- Canales virtuales.
- Informe de gestión y estados financieros en el que, anualmente, el Gerente presenta su gestión junto con los estados financieros auditados y el informe de la Revisoría Fiscal, previa revisión y aprobación de la Junta Directiva.

- Dictamen a los estados financieros que corresponde al informe u opinión independiente del revisor fiscal sobre la razonabilidad de los hechos económicos realizados durante el periodo reportado. De existir salvedades en este informe, el presidente del Comité de Contraloría deberá darlas a conocer a la Asamblea, detallando las acciones a implementar por parte de la administración para subsanar lo evidenciado. Si la Junta Directiva considera que debe mantener su criterio frente a lo evidenciado por el revisor fiscal, esta posición deberá ser adecuadamente explicada y justificada mediante informe escrito dirigido a la Asamblea general, concretando el contenido y el alcance de la discrepancia.
- Tanto el informe de la Revisoría Fiscal como los estados financieros auditados y el informe de gestión tienen la consideración de información pública, por lo cual se facilita el acceso a la misma no sólo en el domicilio de la Entidad, sino también a través de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Informe anual de gobierno organizacional que la Junta Directiva presenta a los delegados y al público en general, y describe la manera como se ha dado cumplimiento a las prácticas de gobierno corporativo establecidas por la Circular 0007 de 2017, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud. Este informe incluye la descripción de la estructura de la propiedad, la estructura de la administración, las operaciones con partes vinculadas en caso de que se hayan dado, y el funcionamiento de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la entidad.

OFICIAL

Durante cualquier momento y cuando lo estimen pertinente, los delegados podrán presentar solicitudes a la gerencia de la Entidad. En estos casos, la administración dará respuesta clara al solicitante con la debida diligencia y oportunidad. La gerencia observará todo lo establecido en la ley y en los estatutos sociales para efectos de revelar lo solicitado. No obstante, cuando a su criterio, la respuesta o información pueda ponerlo en ventaja, se dará acceso a dicha respuesta a los demás delegados de manera inmediata.

7.3.2 Información a los entes de dirección y control del SGSSS.

Es responsabilidad de la alta gerencia suministrar oportunamente la información requerida por los entes de control para que puedan llevar a cabo sus funciones de inspección, vigilancia y control, entre ellos reportes de la base de datos única de afiliados (BDUA), los registros individuales de prestación de servicios de salud (RIPS), los registros individuales al sistema nacional de vigilancia en salud pública (SIVIGILA), de la cuenta de alto costo, suficiencia de UPC, las estadísticas vitales y lo relacionado con la Superintendencia Nacional de Salud (SNS). Esta información estará sujeta a los principios de idoneidad, transparencia e integridad y previamente será revisada por los líderes de proceso y, de ser necesario, contará con la revisión del Departamento Legal de mutualser.

7.3.3 Información para el público en general

Preservando el habeas data, la entidad divulgará a través de su página web la siguiente información de interés del público en general.

- **Información de la entidad:** Historia, principales hitos, visión y valores, modelo de organización y de gobierno corporativo.
- **Información de los asociados:** Número de miembros, con su respectiva caracterización entre Personas naturales o jurídicas, perfil de las personas naturales asociadas (estadísticas sobre profesiones u ocupaciones, departamentos o ciudades de residencia u otros datos que se consideran pertinentes) e identificación de las personas jurídicas afiliadas.
- **Información de la administración:** Miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia revelando los principales datos de su hoja de vida, la fecha de nombramiento y si pertenecen o han pertenecido a otras juntas directivas.
- **Información de los órganos de control:** Responsable de dirigir el sistema de control interno, revisor fiscal actual y en el pasado con sus respectivas fechas, y calificaciones e idoneidad de quienes ejercen la auditoría interna, la revisoría fiscal y la junta de vigilancia.

- **Información de los afiliados:** Estadísticas sobre su número, perfil demográfico y distribución geográfica.
- **Información de la salud:** Red de servicios contratada y su cobertura geográfica, volumen de procedimientos y actividades en salud realizadas, información sobre la calidad de los servicios de salud, incluyendo indicadores de proceso, resultados en salud y actividades de promoción y prevención de la salud.
- **Información financiera:** Presentación de resultados y operaciones e informes financieros, de gestión, remitidos a entes de control, noticias significativas, y resultados financieros trimestrales, presentados de manera consistente con los reportes de la entidad a la Superintendencia Nacional de Salud.

OFICIAL

7.4 Mecanismos para asegurar la máxima calidad y representatividad de la información revelada.

mutualser establecerá procedimientos de validación para evaluar la calidad de los datos en salud reportados a los entes de control y al público en general, estos procedimientos incluirán las revisiones independientes realizadas por la dirección de auditoría interna y la revisoría fiscal.

7.5 Canales de revelación de la información.

Los principales canales para la revelación de la información son los siguientes:

- Página web institucional
- Línea 018000116882.
- Contact center.
- Canales de la Supersalud.
- Audiencias públicas de rendición de cuentas.
- Informe anual de gobierno corporativo.

- Redes Sociales.

Parágrafo único: La página web institucional contendrá un micrositio donde se alojará la información de uso exclusivo para los miembros de la asamblea general de delegados.

7.6 Rendición de cuentas.

mutualser dispone de mecanismos para dar a conocer a los diferentes grupos de interés su gestión en la prestación de los servicios de salud y en el manejo financiero y administrativo a través de las audiencias públicas de rendición de cuentas. La política, directrices y procedimiento para la realización se encuentran descritas en resolución No. 9078 de 2018 y en el procedimiento para la organización de las audiencias públicas de rendición de cuentas PRO-GDC-02.

7.7 Información reservada o confidencial

La calificación de la información en reservada o confidencial le corresponde al responsable del activo de información, quien determinará si la información cumple con los criterios para catalogarse como reservada o confidencial. A continuación, se detallan algunos de estos criterios:

a) Involucra estrategias o pone en riesgo los negocios de la compañía.
b) Hace referencia a un secreto profesional, industrial o empresarial.
c) Hace referencia a la privacidad e intimidad personal o de carácter personal.
d) Se relaciona con la atención prestada a los afiliados y usuarios.
e) Afecta derechos a la vida, seguridad o cualquier derecho fundamental de terceros.
f) Afecta el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

Si, en el desarrollo de las actividades de la Entidad, debe revelarse alguna información reservada o confidencial, mutualser se asegurará de contar con acuerdos de confidencialidad completos, suficientes y vinculantes con los terceros a quien se revele dicha información.

Por su parte, cuando la legislación obligue a la Entidad a publicar la información reservada o confidencial por ser información relevante, se deberá solicitar la aprobación de la Superintendencia Nacional de Salud para mantener en reserva dicha información hasta tanto la revelación de esta no genere un perjuicio para mutualser.

Así mismo, los colaboradores, miembros de la Junta Directiva y asesores de la Entidad deberán mantener la debida reserva sobre documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su disposición, por lo tanto, deberán controlar y evitar que se haga uso indebido de dicha información o que la misma sea conocida por personas que no tengan autorización para ello. Asimismo, no revelarán, ni transferirán a otros colaboradores o a terceras personas las tecnologías, metodologías, el saber hacer y los secretos

OFICIAL

empresariales, financieros, estratégicos y de negocio que pertenezcan a mutualser, sus clientes o proveedores, afiliados y usuarios a los que haya tenido acceso con ocasión de sus cargos.

8. SANCIONES

El incumplimiento de esta política generará la apertura de las indagaciones y/o investigaciones que se deriven de ello y sus consecuencias de conformidad con las responsabilidades.

9. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

mutualser deberá incluir dentro de su plan anual de comunicaciones iniciativas que promuevan el cumplimiento de la presente política para concientiza a los colaboradores y demás grupos de interés sobre las conductas que deben adoptar en el ejercicio de sus funciones. Los medios podrán incluir correos electrónicos, material de apoyo, campañas internas y externas que soporten las disposiciones antifraude.

La presente política deberá ser publicada en la página web de la entidad para consulta del público en general y en la Intranet para los colaboradores una vez sea aprobada por la Junta Directiva. En los procesos de inducción de nuevos empleados se incluirá la divulgación de la presente política.

mutualser cuenta con un proceso para identificar, evaluar y mitigar el riesgo operativo relacionado con la revelación de información. La evaluación de esta política se realizará anualmente o cuando cambios normativos o en el entorno así lo ameriten.

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO MUTUAL SER EPS.
- MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- POLÍTICA DE ACTIVOS DE LA INFORMACIÓN, INCLUIDA EN EL MANUAL DE POLÍTICAS DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.
- PROCEDIMIENTO PARA LA ORGANIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS DE RENDICIÓN DE CUENTAS.
- Resolución N° 9082 de 2018 – Junta Directiva Mutualser EPS.

OFICIAL

11. VIGENCIA

La presente política rige a partir del 30 de agosto de 2023, fecha en que fue aprobada por la Junta Directiva de mutualser EPS.

12. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	24/08/2018	01	Versión Inicial.
01	28/01/2019	02	Se agrega como numeral 7.5 lo relacionado a las disposiciones para la realización de las audiencias públicas de rendición de cuentas.
02	27/09/2019	03	Aprobación general de la documentación por parte de la Junta Directiva y adopción a la nueva plantilla institucional.
03	30/06/2021	04	Se actualiza política, cambiando el proceso al que pertenecía y se agrega al proceso Gestión de las Comunicaciones
04	28/03/2023	05	Se actualiza la política, cambiando el proceso al que pertenecía y agregando funciones nuevas por algunos responsables. Además, se actualiza la redacción que detalla las responsabilidades de los involucrados en la Política.
05	04/09/2023	06	Se actualiza la redacción que detalla las responsabilidades de los involucrados en la política y se actualiza la información a revelar dentro de la página web.
06	02/07/2026	07	Se actualiza documento en la nueva plantilla institucional. El

OFICIAL

			contenido de esta política fue aprobado por Junta Directiva en el 30 de agosto de 2023.

OFICIAL