Código de conducta y buen gobierno

mutualser

Atención sin tanta vuelta

Vigilado Supersalud

TABLA DE CONTENIDO

PREÁMBULO 7
1. TITULO I GENERALIDADES 8
1.1. CAPITULO I. INFORMACIÓN GENERAL 8
1.1.1. Generalidades de mutualser EPS 8
1.1.2. Hitos organizacionales 8
1.1.3. Principios Generales de Conducta y Buen Gobierno. 13
1.1.4. Objetivo General 13
1.1.4.1. Objetivos Específicos 13
1.1.5. Alcance 14
1.1.6. Partes Interesadas 14
1.1.7. Plataforma Estratégica. 15
1.1.7.1. Misión 15
1.1.7.2. Visión 15
1.1.7.3. Valores 15
1.1.8. Definiciones 15
2. TITULO II DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO 17
2.1. CAPITULO I. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD SOCIAL 17
2.2. CAPITULO II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL 18
2.2.1. Asamblea General de Delegados 18
2.2.1.1. Reunión de Asamblea General de Delegados 18
2.2.1.2. Convocatoria 18
2.2.1.3. Funciones de la Asamblea General de Delegados 19
2.2.2. Junta Directiva 19
2.2.2.1. Requisitos para ser director de la Junta Directiva 20
2.2.2.1.1. Director patrimonial: 20
2.2.2.1.2. Director independiente: 20
2.2.2.2. Convocatorias 21

2.2.2.3. Funciones de la Junta Directiva 21
2.2.2.4. Elección de directores 24
2.2.2.4.1. Para directores patrimoniales: 24
2.2.2.4.2. Para directores independientes: 24
2.2.2.5. Comités de la Junta Directiva 24
2.2.2.5.1. Comité de Gobierno Organizacional 25
2.2.2.5.2. Comité de Contraloría Interna 26
2.2.2.5.3. Comité de Gestión de Riesgos 28
2.2.2.5.4. Comité de Conducta y Ética Organizacional 29
2.2.3. Representación Legal 30
2.2.3.1. Representantes Legales Suplentes 30
2.2.3.2. Funciones del Gerente General 30
2.3. CAPITULO III. ARQUITECTURA DE CONTROL 31
2.3.1. Principios 32
2.3.1.1. Autocontrol 32
2.3.1.2. Autorregulación 32
2.3.1.3. Autogestión 32
2.3.2.1. Ambiente de Control 32
2.3.3.2. Gestión de Riesgos 33
2.3.4. Actividades de control 35
2.3.5. Información y comunicación 35
2.3.6. Monitoreo 36
2.3.6.1. Auditoría Interna 36
2.3.6.2. Evaluaciones independientes 37
2.3.6.2.1. Objetivo 37
2.3.6.2.2. Alcance 37
2.3.6.3. Revisoría Fiscal 37
2.3.6.4. Junta de Control Social 38

2.3.6.4.1. Funciones de la Junta de Control Social 38
2.3.6.5. Tribunal de Apelaciones 39
2.3.6.5.1. Funciones del Tribunal de Apelaciones 39
2.4. CAPITULO IV. INFORME DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL 39
2.4.1. Estructura de la propiedad de mutualser EPS 39
2.4.2. Estructura de la administración de mutualser EPS 40
2.4.3. Sistemas de Gestión de Riesgos de mutualser EPS 40
3. TITULO III CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL 40
3.1. CAPÍTULO I. RENDICION DE CUENTAS 40
3.1.1. Rendición de Cuentas 41
3.1.1.1. Rendición de cuentas frente al publico 41
3.1.1.2. Rendición de cuentas frente a las autoridades locales 42
3.1.1.3. Rendición de cuentas académicas 42
3.2. CAPÍTULO II. POLITICAS ORGANIZACIONALES Y PAUTAS DE CONDUCTA 43
3.2.1 Política de Gestión Ética Empresarial 43
3.2.1.1 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los Usuarios 43
3.2.1.2 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los colaboradores de la Organización 44
3.2.1.3 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente al Manejo de la Información y el Uso de los Bienes de la Organización 45
3.2.1.4 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a Actores Externos, la Sociedad, el Estado, la Competencia y el Medio Ambiente 45
3.2.2 Política General de Revelación de la Información y Transparencia 46
3.2.3 Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) - Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción. 47
3.2.3.1 Gestión de terceros 48
3.2.3.2 Gestión de Conflictos de Interés 49
3.2.3.3 Relación con las entidades estatales 49
3.2.3.4 Regalos e invitaciones 50

3.2.3.5 Patrocinios y eventos 50
3.2.4 Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva- LA/FT/FPADM 51
3.2.4.1 Gestión del riesgo de LA/FT/PADM 51
3.2.4.2 Debida diligencia y vinculación de contrapartes 51
3.2.4.3 Prevención y resolución de conflictos de interés 52
3.2.4.4 Reserva y confidencialidad de la información 52
3.2.4.5 Manejo de la documentación 52
3.2.4.6 Requerimiento de información por autoridades competentes 53
3.2.5 Política de Contratación de Prestadores 53
3.2.6 Política de Pagos 54
3.2.7 Manual de Contratación Administrativa 54
3.2.8 Política de Remuneración de la Junta Directiva 54
3.2.9 Política de Sucesión de la Junta Directiva 56
3.2.9.1 Requisitos para ser sucesor de directores de la Junta Directiva 56
3.2.9.2 Política de Nombramiento y Retribución para Cargos de la Alta Gerencia 56
3.2.10 Política de Relacionamiento de Organizaciones Subordinadas 57
3.2.11 Política de Gestión de Riesgos 57
3.2.12 Política de Seguridad de la Información 58
3.2.13 Política de Control Contable 58
3.2.14 De otras Pautas de Conducta 59
3.3. CAPITULO III. RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES 60
3.4. CAPITULO IV. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO 62
3.4.1 Canal de Denuncias (Línea Ética) 63
3.4.2 Antirepresalias y presunción de la buena fe 63
3.4.3 Sanciones por incumplimiento 64
3.5. CAPITULO V. OTRAS DISPOSICIONES 65
3.5.1 Elaboración 65

3.5.2 Modificación o actualización 66
3.5.3 Consulta 67
3.5.4 Aplicación 68
3.5.5 Capacitación y socialización 68
3.5.6 Seguimiento y monitoreo 68
3.5.7 Reporte 69
3.5.8 Documentos de referencia 69
4. CONTROL DE CAMBIOS 70

PREÁMBULO

La Asociación Mutual SER Empresa Solidaria de Salud, Entidad Promotora de Salud, en adelante, Mutual SER EPS o simplemente mutualser EPS, es una organización social quien por delegación del estado administra el riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios y tecnologías en salud que garanticen el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) en especial de los Regímenes Subsidiado y Contributivo; fue constituida el 19 de agosto de 1994, con domicilio en la ciudad de Cartagena.

Su actividad principal es el cuidado de sus afiliados y usuarios, a través del fomento de hábitos de vida saludable y brindando una experiencia en salud para una atención cercana, sencilla y sin tanta vuelta a sus afiliados.

La garantía de una experiencia satisfactoria se genera desde una perspectiva de equilibrio económico, social y ambiental, enmarcando su gestión estratégica hacia la sostenibilidad, garantizando una efectiva administración de los riesgos de salud y financiero, la atención de las contingencias con una red de prestadores que brinde calidad y calidez para que los usuarios ejerzan su derecho fundamental a la salud; así como la mejora de la calidad de vida de sus asociados, afiliados y de su talento humano, bajo un modelo integral de gestión en salud.

El presente Código pretende dotar a su Administración, empleados, asociados y demás grupos de interés, de una herramienta ágil que permita el cumplimiento de la misión, visión, objetivos estratégicos y mega, dentro de un esquema de sujeción de gobierno corporativo.

Este Código define el compromiso de mutualser EPS de respetar los principios éticos frente al Estado, la sociedad, los asociados y demás grupos de interés.

La conducta de mutualser EPS, frente al Estado, será la de acatar y apoyar las disposiciones legales emitidas por el Gobierno Nacional.

Frente a la sociedad, actuará en los asuntos relacionados de las alianzas de usuarios, velará por mejorar la calidad de vida; promoviendo hábitos de estilos de vida saludable, cuidado la salud de sus afiliados, brindando una atención oportuna y con seguridad, participando activamente en actividades de salud.

En cuanto a sus asociados, garantizar los beneficios de acuerdo con la naturaleza y condiciones de la Organización; se les brindará un trato equitativo; y velará por el respeto de sus derechos; así mismo, se les informaran los resultados de la gestión de la entidad.

1. TITULO I GENERALIDADES

1.1. CAPITULO I. INFORMACIÓN GENERAL

1.1.1. Generalidades de mutualser EPS

Mutualser EPS, fue constituida el 19 de agosto de 1994, en el municipio de El Carmen de Bolívar y su nombre fundacional fue Asociación Mutual Montes de María Empresa Solidaria de Salud; su primer domicilio fue el municipio de nacimiento y hoy es la ciudad de Cartagena y su ámbito territorial de operaciones es la república de Colombia y su duración es indefinida. Conc. Artículos 1º, 2º y 3º del estatuto.

1.1.2. Hitos organizacionales

- **Febrero de 1991:** Formulación del documento CONPES número 1 de 1991 que determina la implementación de los subsidios a la demanda en salud y estableció el programa de Empresas Solidarias Salud.

- **Febrero de 1993:** Realización del Segundo Foro por la Paz y el Desarrollo de los Montes de María en el municipio de El Carmen de Bolívar auspiciado por la naciente Asociación de Municipios de los Montes de María en el cual se presentó el proyecto de la organización de la Empresa Solidaria de Salud de los Montes de María.

- **Agosto de 1994:** Se realizó la Asamblea de Constitución de Mutual Montes de María Empresa Solidaria de Salud.

- **Diciembre de 1994:** El Departamento Nacional de Cooperativas (DANCOOP), mediante la resolución No. 3644, otorgó la personería jurídica a Mutual Montes de María Empresa Solidaria de Salud.

- **Diciembre de 1995:** La Cooperativa Empresa Solidaria de Salud de Turbaco "COEMSOSATUR" fue reconocida por el DANCOOP mediante Personería Jurídica No. 3716.

- **Diciembre de 1995:** Mutual Montes de María adaptó su estructura patrimonial y administrativa para convertirse en una Administradora del Régimen Subsidiado. Según decreto 2357.

- **Febrero de 1996:** La Cooperativa Empresa Solidaria de Salud de Turbaco

"COEMSOSATUR" Recibe autorización para la administración de los Recursos del régimen subsidiado, Resolución N° 0224 de la Superintendencia Nacional de Salud.

- **Julio de 1996:** Mediante la resolución 0846, (0224) la Superintendencia Nacional de Salud autorizó a Mutual Montes de María para administrar los recursos del Régimen Subsidiado.

- **Agosto de 1998:** Se inician las conversaciones entre Mutual Montes de María y COEMSOSATUR, tendientes a provocar un proceso de fusión entre las dos Organizaciones.

- **Septiembre de 1998:** Se concreta el inicio del proceso de fusión entre Mutual Montes de María y la Cooperativa COEMSOSATUR.

- **Octubre de 1999:** Asamblea extraordinaria en la cual COOEMSOSATUR se transforma en Asociación Mutual de Bolívar E.S.S "AMUVAR".

- **Diciembre de 1999:** Se reconoce la transformación en Asociación Mutual de Bolívar Empresa Solidaria de Salud "AMUVAR E.S.S". "DANSOCIAL" Resolución 1632.

- **Mayo de 2000:** Se realiza la asamblea de fusión entre la Asociación Mutual de Bolívar (AMUVAR E.S.S) y la Asociación Mutual Montes de María, conformándose la Asociación Mutualser Comunitaria.

- **Julio de 2000:** La Asociación Mutualser Comunitaria es reconocida jurídicamente mediante resolución No. 0510 del Departamento Nacional de Economía Solidaria (DANSOCIAL).

- **Septiembre de 2000:** Primera asamblea general extraordinaria de la Asociación Mutualser Comunitaria, para la reforma de estatutos y el cambio de la razón social a Asociación Mutual SER Empresa Solidaria de Salud.

- **Septiembre de 2000:** La Superintendencia Nacional de Salud mediante resolución N° 1451 reconoce la reforma estatutaria de la Asociación Mutualser Comunitaria, quien en adelante se identifica con el nombre de Asociación Mutual SER Empresa Solidaria de Salud.

- **Marzo de 2001:** Se reconoce la reforma estatutaria, identificándose con el nombre de Asociación Mutual SER Empresa Solidaria de Salud. Resolución N° 1451 de la

Superintendencia Nacional de Salud.

- **Octubre de 2005:** La superintendencia Nacional de salud, mediante resolución 003734 del 25 de octubre de 2005, conforma la lista definitiva de las ARS seleccionadas para la operación regional del régimen subsidiado, quedando la Asociación Mutual SER ESS ARS con el primer cupo en la Región Norte con un puntaje del 85,74 y con el cupo 10 en la Región Centro-oriental, con un puntaje de 68,89.

- **Agosto de 2006:** Luego de un proceso que inició en agosto de 2004, el 30 de agosto de 2006, la Organización es habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud, por haber cumplido con los requisitos mínimos de calidad correspondientes a las condiciones de operación de los estándares establecidos en la resolución 581 de 2004 y en el decreto 515 de 2004.

- **Octubre de 2007:** La Asociación Mutual Ser Empresa Solidaria de Salud es Habilitada para la operación del Régimen Subsidiado en Salud. Resolución 01692.

- **Mayo de 2013:** Mutualser -S es calificada por el Ministerio de Salud como la mejor aseguradora del país, dentro del nuevo Ranking Sectorial, en las siguientes dimensiones: Respeto a los derechos, evaluación de los usuarios y proceso y resultado de la atención en salud. La Organización fue la única del país con la calificación ALTO en las tres dimensiones.

- **Junio de 2014:** Teresa Tono, directora ejecutiva de la Organización para la Excelencia de la Salud, destaca el modelo de atención de mutualser EPS por reducir el número de enfermos cardiovasculares y renales.

- **Junio de 2014:** Entre todas las del régimen subsidiado, mutualser EPS obtuvo la mejor calificación en el Ranking Global realizado por el Departamento Administrativo Distrital de Salud de Cartagena, con base en los componentes: Financiero, Sistema de Información y Atención al Usuario, Calidad, Proceso de Base de Datos y Jurídico.

- **Junio de 2014:** El gobierno nacional otorga a los usuarios del sistema de salud la posibilidad de moverse entre regímenes sin necesidad de cambiar de EPS, en el momento en que su situación laboral cambie. De esta forma mutualser EPS inicia la prestación de servicios de salud a afiliados del régimen contributivo. En la actualidad mutualser EPS cuenta con más de 2 mil afiliados de este régimen.

- **Noviembre de 2014:** Durante la sesión solemne del Concejo Distrital de Cartagena,

celebrada por ocasión del 203 aniversario de Independencia de la ciudad, mutualser EPS recibió un destacado reconocimiento por distinguirse en el aseguramiento de la salud de las personas más pobres y vulnerables del Caribe, con una atención cálida, ágil y oportuna; así como por contribuir al desarrollo social de esta región.

- **Octubre de 2015:** Mutualser EPS nuevamente obtuvo la mejor calificación en el Ranking Global realizado por el Departamento Administrativo Distrital de Salud de Cartagena, entre todas las Subsidiadas.

- **Mayo de 2016:** La plataforma para el mejoramiento de la Línea Permanente de Atención al Usuario de mutualser EPS (LIPAU), obtuvo el Premio Plata como mejor operación de tercerización de procesos, por parte de la Asociación Colombiana de Contact Center y Procolombia.

- **Julio de 2016:** Mutualser EPS es catalogada como un agente del Sistema de Salud que hace las cosas bien, por el Dr. Alejandro Gaviria, Ministro de Salud.

- **Agosto de 2016:** Mutualser EPS es referenciada como excelente administradora de los servicios de salud, por el Dr. Alejandro Gaviria, Ministro de Salud.

- **Noviembre de 2016:** Nuevamente mutualser EPS se posiciona dentro de los primeros lugares en el ranking del Ministerio de Salud y Protección Social.

- **Agosto de 2017:** Entre todas las EPS-S mutualser EPS obtiene la mejor calificación en el ranking del Ministerio de Salud.

- **Agosto de 2017:** El Dr. Alejandro Gaviria, Ministro de Salud, se refirió a mutualser EPS como un milagro regional y aseguró que, si el Sistema de Salud funcionara como esta Organización, sería el mejor de Latinoamérica.

- **Septiembre de 2017:** Mutualser EPS obtuvo la mejor calificación entre todas las subsidiadas, en el Ranking realizado por el Distrito de Santa Marta.

- **Marzo de 2018:** Inicia el funcionamiento de paneles solares en oficinas de Atención, con el fin de favorecer el medio ambiente y el fluido eléctrico permanente en beneficio de los usuarios.

- **Mayo de 2018:** Mutualser EPS recibe reconocimiento como la EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de

alto costo y en la gestión de la hemofilia.

- **Mayo de 2019:** Mutualser EPS recibe reconocimiento como la EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo y en la gestión de la hemofilia.

- **Mayo de 2020:** Mutualser EPS recibe reconocimiento como la EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo y en la gestión de la hemofilia.

- **Noviembre de 2020:** Mutualser EPS recibe otorgamiento de certificación por parte de ICONTEC por la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma NTC ISO 9001:2015

- **Mayo de 2021:** Mutualser EPS recibe reconocimiento como la EPS del régimen subsidiado con los mejores resultados en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo y en la gestión de la hemofilia.

- **Diciembre de 2021:** Mutualser EPS recibe ampliación de alcance de certificación ISO 9001:2015 por parte de ICONTEC, incluyendo a Magdalena y Ciénaga.

- **Mayo de 2022:** Mutualser EPS ocupa por quinto año consecutivo el primer puesto en la gestión del riesgo de las enfermedades de alto costo, dentro de la categoría de EPS de régimen subsidiado, de acuerdo con ranking de la cuenta de alto costo.

- **Julio de 2023:** Mutualser EPS ha sido incluida en el ranking de las 10 Entidades Promotoras de Salud (EPS) que lideran el sector de la salud en términos de facturación. Este reconocimiento se desprende del informe de las 1.000 empresas más grandes en Colombia, elaborado por la Superintendencia de Sociedades, donde mutualser EPS se posicionó en el noveno lugar.

- **Octubre de 2023:** Se logra la recertificación en calidad ISO 9001:2015.

- **Diciembre de 2023:** Se publica el primer informe de sostenibilidad de mutualser EPS bajo los estándares Global Reporting Iniciative (GRI), y se implementa el Programa de Conducta Empresarial Responsable (CER) con el objetivo de contribuir al desarrollo social, económico y medioambiental de la región caribe colombiana.

- **Enero de 2025:** Mutualser EPS dio un paso estratégico hacia el futuro al transitar de la

planeación estratégica convencional a un ejercicio prospectivo que permitió definir su visión de largo plazo y construir la hoja de ruta institucional contenida en el Plan Evolución 2040.

- **Marzo de 2026:** Mutualser EPS se consolida entre las EPS mejor valoradas del país, al ocupar el tercer lugar en satisfacción global según el ranking del informe SEA del Ministerio de Salud.

1.1.3. Principios Generales de Conducta y Buen Gobierno.

El código de conducta y buen gobierno se rige por los siguientes principios generales:

- Autorregulación.
- Coordinación.
- Equidad.
- Orientación al usuario.
- Transparencia.
- Responsabilidad Empresarial: En mutualser EPS nos adherimos a los siete (7) principios de la Responsabilidad Social Empresarial definidos en la ISO 26000, de manera que se complemente con el desarrollo de nuestro programa de Conducta Empresarial Responsable, y se logre así los objetivos propuestos para que nuestro accionar continue bajo la transparencia y la calidad en la prestación de nuestros servicios.

1.1.4. Objetivo General

Establecer y compilar los lineamientos para una conducta ética en las relaciones con las partes interesadas y adoptar las mejores prácticas de gobierno en la toma de decisiones y gestión de los recursos.

1.1.4.1. Objetivos Específicos

Son objetivos específicos en relación de una conducta ética los siguientes:

- Deber de todas las partes interesadas en actuar de conformidad con los principios que se adoptan en este código.
- Dar cumplimiento al principio de transparencia por todas las partes interesadas.
- Deber de revelar los conflictos de interés.

Son objetivos específicos en relación con el buen gobierno los siguientes:

- Respetar y garantizar los derechos y participación de las partes interesadas en especial al de las minorías.
- Garantizar que los órganos de administración y control cumplan sus funciones con objetividad, independencia y garantizando la segregación de funciones.

1.1.5. Alcance

El presente Código de Conducta y Buen Gobierno aplica a mutualser EPS, en todas sus sedes y niveles organizacionales, es de obligatorio cumplimiento para los miembros de la Asamblea General de Delegados, la Junta Directiva, la Alta Gerencia, los órganos de control, los colaboradores, así como todas las personas naturales o jurídicas que mantengan cualquier tipo de relación contractual, comercial, institucional o de representación con la entidad.
Este Código es un instrumento transversal que guía la toma de decisiones, promueve una cultura de integridad y contribuye a la sostenibilidad económica, y social de mutualser EPS, asegurando un relacionamiento responsable con sus grupos de interés y el cumplimiento de su misión institucional.

1.1.6. Partes Interesadas

El Código de Conducta y Buen Gobierno, mutualser EPS reconoce como partes interesadas a todas aquellas personas y grupos que influyen o son impactados por el desarrollo de su objeto social, decisiones y resultados, entre las cuales se incluyen, sin limitarse a:

- Asociados y miembros del Máximo Órgano Social, quienes participan en la definición de lineamientos estratégicos y en la toma de decisiones fundamentales.
- Miembros de la Junta Directiva, responsables de la dirección estratégica, el control y el aseguramiento del cumplimiento de las normas de buen gobierno.
- Alta Gerencia y colaboradores, encargados de la ejecución operativa, administrativa y del cumplimiento de los lineamientos éticos y organizacionales.
- Órganos de control interno y externo.
- Afiliados y usuarios, como eje central del modelo de atención en salud y principales beneficiarios de la gestión institucional.
- Prestadores de servicios de salud, proveedores y contratistas, con quienes se establecen relaciones basadas en transparencia, legalidad y responsabilidad.
- Entidades del Estado y entes de inspección, vigilancia y control, en especial la Superintendencia Nacional de Salud y demás autoridades competentes.

La comunidad, la sociedad y el medio ambiente, como actores fundamentales en el compromiso social y sostenible de mutualser EPS.

Mutualser EPS promueve con sus partes interesadas relaciones basadas en la equidad, el respeto, la transparencia, la legalidad y la buena fe, garantizando la divulgación oportuna de información relevante, la atención de sus derechos y la participación responsable dentro del marco del presente Código.

1.1.7. Plataforma Estratégica.

1.1.7.1. Misión

Nos apasiona cuidar de ti, fomentando hábitos de vida saludable y brindando una experiencia en salud cercana, sencilla y sin tanta vuelta.

1.1.7.2. Visión

Mutualser EPS crecerá y se consolidará en la región Caribe Colombiana como la líder en el fomento de estilo de vida saludable para sus afiliados y usuarios, con un alto nivel de lealtad y satisfacción a costos razonables.

1.1.7.3. Valores

Los valores organizacionales, de servicio, transparencia, tenacidad, respeto, igualdad y eficiencia guían nuestros comportamientos internos, orientan nuestro actuar con la intención de impulsar las estrategias, al igual nuestra relación con sus grupos de interés (proveedores, clientes, usuarios, entre otros).

1.1.8. Definiciones

Las siguientes definiciones se toman como referencia de la Circular Externa 0007 de 2017 (SUPERSALUD):

Alta gerencia: Personas del más alto nivel jerárquico en el área administrativa (denominados administradores) u organizacional de la entidad. La Junta Directiva la hace responsable del giro ordinario del negocio de la entidad y la encarga de idear, ejecutar y controlar los objetivos y estrategias de ésta. También se incluye en la Alta Gerencia el Auditor Interno.

Asamblea general: Reunión colectiva de los miembros del Máximo Órgano Social, que puede darse de manera ordinaria o extraordinaria, según lo establece el Código de Comercio o la norma

que regule cada tipo especial de entidad y los estatutos de la entidad.

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

Directores: Son los miembros de la Junta Directiva u órganos equivalentes según la figura jurídica de que se trate.

Grupos de interés: Todas aquellas personas que, por su vinculación con la entidad, tienen interés en esta, a saber: el público en general, miembros del Máximo Órgano Social, empleados, proveedores de bienes y servicios, afiliados, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, autoridades de regulación, inspección, vigilancia y control, y otros actores identificados como grupos de interés por la entidad, si los llegase a tener.

Junta directiva: Es el máximo órgano colegiado encargado de la dirección de la entidad. Sus miembros se conocen como Directores. Lo aquí dispuesto para la Junta Directiva y sus Directores se entiende dicho para el Consejo de Administración de las cooperativas y sus consejeros, respectivamente. Para efectos de la presente Circular, en cuanto a las cajas de compensación familiar, las disposiciones sobre las Juntas Directivas aplican para los Comités de Dirección. Tal denominación puede variar según la figura jurídica de la que se trate.

Máximo órgano social: Es el máximo órgano de gobierno de la entidad. Es la Asamblea General o quien haga sus veces y puede variar su denominación según la figura jurídica de la que se trate. Para esta Circular se llamarán "miembros del Máximo Órgano Social" o "miembros" al accionista, en el caso de una sociedad comercial por acciones, al socio en las sociedades comerciales con cuotas o partes de interés, al miembro en una mutual, al cooperado en una cooperativa, al afiliado en caso de una caja de compensación familiar que cuenta con autorización para operar programas de salud, o por cualquier denominación que se adopte de acuerdo con la naturaleza jurídica de la respectiva entidad.

Sistema de Control Interno (SCI): Conjunto de principios, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación establecidos por la Junta Directiva u órgano equivalente, la Alta Gerencia y demás funcionarios de una entidad aseguradora del sistema de salud colombiano,

para proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los siguientes objetivos: (i) La efectividad, la seguridad y la eficiencia de las operaciones, (ii) La confiabilidad y la transparencia de la información de salud y financiera, (iii) El cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la entidad, (iv) El salvaguardar los recursos de la entidad, y, (v) El seguimiento y verificación de lo relacionado con las normas vigentes en materia de garantía de la calidad.

2. TITULO II DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

2.1. CAPITULO I. ESTRUCTURA DE PROPIEDAD SOCIAL

Mutual SER, en adelante también mutualser EPS; es una organización de naturaleza mutualista y está integrada por aproximadamente siete mil (7.000) personas naturales organizados en quinientos (500) grupos comunitarios en salud, los cuales a su vez eligen a alrededor de quinientos (500) Gestores Comunitarios en Salud de los cuales se eligen a los delegados que participan en las asamblea generales de delegados ordinarias o extraordinarias; estos últimos no podrán delegar su participación y a cada delegado le corresponde un solo voto. Conc. con los artículos 6º y 49º al 59º del estatuto.

Son derechos de los asociados: (i) Participar activamente en los procesos de elección y decisión en todos los niveles de la estructura social de acuerdo con los reglamentos y el Estatuto, (ii) Ser informados oportunamente del desarrollo institucional y de la gestión administrativa realizada por los diferentes organismos de Dirección, Administración, Control y demás que desempeñen funciones sociales de acuerdo con las normas y el Estatuto, (iii) Fiscalizar todas las actividades que realice mutualser EPS, (iv) Utilizar los servicios que se presten y promover su adecuada utilización de acuerdo con la ley y el Estatuto y (v) Retirarse voluntariamente. Conc. con el artículo 10º del estatuto.

Son deberes de los asociados: (i) Cumplir el Estatuto y demás reglamentaciones, (ii) Adquirir conocimientos sobre los principios del mutualismo y observar las disposiciones del estatuto social y sus reglamentos, (iii) Aceptar y cumplir las decisiones de los Órganos de Dirección y Control Social siempre que se tomen de acuerdo con las normas vigentes, estatutarias y reglamentarias; (iv) Comportarse solidariamente en sus relaciones con la organización y con los demás asociados, (v) Abstenerse de efectuar actos o de incurrir en omisiones que afecten la estabilidad económica o el prestigio de la organización, (vi) Pagar oportunamente las contribuciones sociales establecidas o las que lleguen establecerse, (vii) Cumplir las obligaciones que adquiera con la organización, (viii) Rendir testimonio cuando le sea requerido por la Junta de Control Social o la Junta Directiva, (ix) Pagar las multas que como sanciones disciplinarias les hayan sido impuesta y las demás que estipulen los reglamentos. Conc. con el artículo 11º del estatuto.

2.2. CAPITULO II. ESTRUCTURA DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

La estructura de gobierno organizacional de mutualser EPS está integrada por el conjunto de los órganos (Asamblea General de Delgados, Junta Directiva, la estructura administrativa y arquitectura de control) y los procesos estratégicos, misionales y de apoyo mediante los cuales se dirigen y controlan la gestión de los objetivos estratégicos; a continuación, se señalan el rol y el valor agregado de cada uno de ellos.

2.2.1. Asamblea General de Delegados

La Asamblea General de Delegados es el órgano máximo de administración, está integrada por aproximadamente cien (100) delegados, elegidos democráticamente por los Gestores comunitarios en salud en asambleas municipales y para periodos de cuatro (4) años, sus decisiones son de obligatorio cumplimiento para todos los Asociados, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias. Conc. Artículo 61º del estatuto.

2.2.1.1. Reunión de Asamblea General de Delegados

La Asamblea General de Delegados es el máximo órgano social de mutualser EPS, se reunirá de forma ordinaria dentro de los tres (3) primeros meses de cada año para el ejercicio de sus funciones regulares o extraordinaria en cualquier época del año para tratar temas imprevistos o de urgencia que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea General ordinaria. Solo se podrán tratar los asuntos para los cuales fueron convocados y los que se deriven estrictamente de estos. Conc. Artículo 62º del estatuto.

2.2.1.2. Convocatoria

La Asamblea General de Delegados Ordinaria o Extraordinaria será convocada por la Junta Directiva para fecha, hora, lugar y objeto determinado, la convocatoria debe darse a conocer a los Delegados quince (15) días hábiles antes de la fecha de realización de la Asamblea General de Delegados mediante circulares, carteles, cuñas radiales u otros medios posibles.

La Junta de Control Social, El Revisor Fiscal, o un diez por ciento (10%) de los Asociados Hábiles podrán solicitar a la Junta Directiva convocar a Asamblea General de Delegados Extraordinaria.

Cuando la Junta Directiva desatienda la petición de convocar a Asamblea General Extraordinaria, por petición del revisor fiscal o del diez por ciento (10%) de los asociados hábiles, en un período

de quince (15) días calendario, ésta será convocada por la Junta de Control Social.

La convocatoria será hecha por el Revisor Fiscal si la solicitud proviene de la Junta de Control Social. Conc. Artículo 63º del estatuto.

Mutualser EPS proporciona un trato igualitario a todos los miembros de la Asamblea General de Delegados, gestores comunitarios en salud, asociados y colaboradores.

2.2.1.3. Funciones de la Asamblea General de Delegados

1. Establecer las políticas y directrices generales de mutualser EPS, para el cumplimiento del objeto social.
2. Estudiar y aprobar las reformas del Estatuto.
3. Considerar los informes de los administradores o del representante legal sobre el estado de los negocios sociales y el informe de revisor fiscal.
4. Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deban rendir los administradores y representantes legales.
5. Fijar contribuciones extraordinarias.
6. Elegir o remover los miembros de la Junta Directiva, Junta de Control Social y Tribunal de Apelaciones, de acuerdo con las directrices de los Estatutos.
7. Elegir o remover el Revisor Fiscal y fijar la remuneración cuando hubiere lugar.
8. Decidir la fusión, incorporación, transformación, y liquidación de mutualser EPS.
9. Aprobar y modificar la política de remuneración de la Junta Directiva y Alta Gerencia.
10. Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la selección de miembros de la alta gerencia y de la Junta Directiva, definición de funciones y responsabilidades de la organización, estrategia para la toma de decisiones, evaluación y rendición de cuentas.
11. Aprobar las políticas para la prevención y control de Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
12. Verificar que el SARLAFT que se adopte contemple herramientas que permitan establecer plenamente la identidad de los asociados de la organización, así como la conformación de sus datos y su actualización permanente y conocer la procedencia de sus aportes sean en dinero o en especie.
13. Las demás que le señale la ley y los Estatutos. Conc. Artículo 66º del estatuto.

Los lineamientos que regulan a la Asamblea General de Delegados se encuentran establecidos en el reglamento 001 del 25 de marzo de 2017 y en los Estatutos de mutualser EPS.

2.2.2. Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano permanente de Administración de mutualser EPS subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General de Delegados. Está integrada por nueve (9) directores seis (6) patrimoniales y tres (3) independientes, con los respectivos suplentes numéricos.

Los directores patrimoniales de la Junta Directiva son elegidos para periodos de cuatro (4) años y podrán reelegirse para el periodo siguiente, o removidos de acuerdo con el desempeño de sus funciones, los directores independientes son elegidos para un periodo de dos años y solo podrán reelegirse para un solo periodo. Conc. Artículo 67º del estatuto.

Los procesos de elección o reelección son divulgados con anterioridad a la asamblea de delegados donde se realizarán; en el marco de dicho proceso se ponen en conocimiento los resultados de las evaluaciones de cada director y sus respectivos perfiles.

2.2.2.1. Requisitos para ser director de la Junta Directiva

Para ser elegidos o reelegidos director de la Junta Directiva se requieren los siguientes requisitos:

2.2.2.1.1. Director patrimonial:

1. Ser Delegado ante la Asamblea General de Delegados.
2. Estar presente en el acto de la elección.
3. No tener vínculos laborales con la mutualser EPS, ni haberlos tenido durante los dos (2) últimos años antes a su elección.
4. Tener como mínimo el nivel de educación media aprobada.
5. No haber sido sancionado por parte de la mutualser EPS durante los tres (3) años antes de su elección.
6. Firma de Carta de Aceptación del cargo en la que se resumen sus compromisos con la organización.
7. Un tercio (1/3) de los directores principales que conforman la junta directiva deben acreditar requisitos adicionales a los ya señalados, así; (i) Formación profesional en educación superior, (ii) experiencia en cargos directivo superior a un (1) año y (iii) conocimientos específicos sobre el sistema de seguridad social en salud.

2.2.2.1.2. Director independiente:

De conformidad con la circular 007 de junio de 2017; se entiende como independiente, aquella persona que en ningún caso sea (i) Empleado o directivo de la mutualser EPS o de alguna de sus filiales, subsidiaria, o controlantes, se incluyen aquellas personas que hubieren tenido tal calidad

durante el año inmediatamente anterior a la designación, excepto que sea la reelección una persona independiente; (ii) miembro del máximo órgano social (delegado a la asamblea general de delegados) que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la entidad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o control de la misma; (iii) socio o empleado de entidades que presten servicios de asesoría o consultoría a mutualser EPS o a alguna de sus filiales, subsidiaria, controlantes o de entidades que pertenezcan al mismo grupo empresarial de esta, si lo hubiere. Cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el veinte por ciento (20%) o más de sus ingresos operacionales; (iv) empleado o directivo de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos de mutualser EPS , cuando tales donativos representen el veinte por ciento (20%) o más del total de los donativos que reciba la respectiva entidad; (v) administrador de una entidad en cuya junta directiva participe un representante legal principal o suplente de mutual EPS y (vi) cualquier persona natural que reciba directamente de mutualser EPS alguna remuneración diferente a los honorarios como junta directiva, del comité de contraloría interna o de cualquier otro comité creado por la junta directiva. Conc. Artículo 68º del estatuto.

2.2.2.2. Convocatorias

Las convocatorias a reuniones ordinarias y extraordinarias son firmadas por la presidencia y secretaría. Las reuniones ordinarias se convocan con mínimo cinco (5) días calendario de anticipación a la fecha fijada, por medio de notificaciones personales enviadas directamente y por escrito o por correo electrónico a cada uno de sus miembros, con la propuesta de orden del día; los documentos que se analizarán tales como actas, resoluciones, proyectos o planes serán anexos a la convocatoria.

2.2.2.3. Funciones de la Junta Directiva

Las funciones de la junta directiva se encuentran señaladas en el artículo 71º del estatuto de conformidad con el artículo 34 de la ley 2143 de 2021, decreto 780 de 2016 modificado por el decreto 682 de 2018 y la circular 0007 de junio de 2017. Entre ellas y relacionadas con prácticas de conducta y buen gobierno enunciamos las siguientes:

1. Participar en la planeación estratégica de la entidad, aprobarla y hacerle seguimiento, para determinar su ajuste cuando se requiera.
2. Aprobar el Sistema de Calidad de la organización.
3. Aprobar el Plan de Cargos y remuneración de los empleados de la Organización.
4. Aprobar y expedir antes el 31 de diciembre de cada año el presupuesto anual de ingresos y egresos con base en el proyecto de la gerencia y supervisar su ejecución.
5. Autorizar al Gerente General para contratar, cuando la cuantía exceda de trescientos (300)

Salarios Mínimos Legales Mensuales Vigente.

6. Aprobar la estructura organizacional de mutualser EPS.
7. Solicitar, recibir y evaluar los informes del Representante legal.
8. Solicitar y estudiar los informes del revisor Fiscal.
9. Aprobar los acuerdos públicos de relaciones institucionales entre Matriz y Subordinadas.
10. Definir la orientación estratégica de la entidad y su cobertura geográfica, en el contexto de la regulación que le es aplicable, y hacer seguimiento periódico.
11. Medir y evaluar la calidad de los servicios de salud y de los procesos de atención al usuario.
12. Realizar la planeación financiera y la gestión de los recursos necesarios para el cumplimiento de la misión de la entidad.
13. Aprobar las políticas de la mutualser EPS en materia de administración de todos los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad; las cuales deberán ser presentadas por el Comité de Riesgos de conformidad con los procesos y estructura que se definan.
14. Identificar, medir y gestionar las diversas clases de riesgos (de salud, económicos, reputacionales, de lavado de activos, entre otros) y establecer las políticas asociadas a su mitigación.
15. Establecer planes de sistemas de información para cumplir los objetivos de la entidad y los requerimientos de las autoridades, los prestadores y los usuarios, y supervisar su implementación.
16. Verificar el adecuado funcionamiento del sistema de control interno de la entidad, de las políticas del sistema de gestión de riesgos y el cumplimiento e integridad de las políticas contables.
17. Hacer la propuesta a la Asamblea General para la designación del Revisor Fiscal, previo análisis de experiencia y disponibilidad de tiempo, recursos humanos y técnicos necesarios para su labor.
18. Proponer la política general de remuneración de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia.
19. Proponer los principios y procedimientos para la selección de los miembros de la Alta Gerencia y de la Junta Directiva, la definición de sus funciones y responsabilidades, la forma de organizarse y deliberar, y las instancias para la evaluación y rendición de cuentas.
20. La aprobación del Código de Conducta y Buen Gobierno.
21. Velar por el cumplimiento de las normas de Gobierno Organizacional.
22. La aprobación de las políticas referentes con los sistemas de denuncias anónimas.
23. Identificar las Partes Vinculadas.
24. Conocer y administrar los conflictos de interés entre la entidad y miembros del Máximo Órgano Social, miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia.
25. Velar porque el proceso de proposición y elección de los Directores de la Junta Directiva se efectúe de acuerdo con las formalidades previstas.
26. Conocer y, en caso de impacto material, aprobar las operaciones de la organización con miembros del Máximo Órgano Social significativos, definidos de acuerdo con la estructura de propiedad, o representados en la Junta Directiva, con los directores de la Junta Directiva y

otros administradores o con personas a ellas vinculadas, así como con empresas del Grupo Empresarial al que pertenece.

27. Preparar anualmente el Informe de Gobierno Organizacional, previa revisión e informe favorable del Comité de Contraloría Interna, presentados junto con el resto de los documentos de cierre de ejercicio.
28. Aprobar los reglamentos, manuales de procesos, procedimientos y funciones de las áreas establecidas para mutualser EPS, así como sus respectivas actualizaciones.
29. Aprobar el sistema de control interno, la estructura organizacional y tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
30. Aprobar el diseño y definir la periodicidad de los informes internos para los reportes de la gestión de los riesgos, especialmente los prioritarios que se van a presentar a las diferentes áreas de mutualser EPS.
31. Aprobar el marco general de indicadores de alerta temprana y los límites de exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.
32. Aprobar las actuaciones en caso de sobrepasar o exceder los límites de exposición como mínimo frente a los riesgos prioritarios o cualquier excepción de las políticas, así como los planes de contingencia a adoptar en caso de presentarse escenarios extremos.
33. Conocer los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos, presentado por el Comité de Riesgos u órgano equivalente.
34. Garantizar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, teniendo en cuenta las características de cada riesgo y el tamaño y complejidad de mutualser EPS.
35. Realizar el nombramiento del Comité de Riesgos, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que le apliquen.
36. Pronunciarse y hacer seguimiento sobre los informes periódicos que elabore el Comité de Riesgos y la Revisoría Fiscal, respecto a los niveles de riesgo asumidos por la entidad, las medidas correctivas aplicadas para que se cumplan los límites de riesgo previamente establecidos y las observaciones o recomendaciones adoptadas para el adecuado desarrollo de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgo.
37. Designar las instancias responsables del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de la exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.
38. Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, diseñadas por el Comité de Gestión de Riesgos.
39. Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos promoviendo su continuo fortalecimiento y que la toma de decisiones este en función de la selección e implementación de las estrategias para el tratamiento y control de los diversos riesgos y de su comportamiento.

40. Proponer la política de sucesión de la Junta Directiva.
41. Las demás funciones contenidas en la circular 0007 de junio de 2017 y medida 18.1 de la circular 004 de junio de 2018, señaladas en el estatuto o las encargadas por la Asamblea General de Delegados.

2.2.2.4. Elección de directores

La elección de directores de la junta directiva de mutualser EPS se realiza de la siguiente forma:

2.2.2.4.1. Para directores patrimoniales:

Para ser director patrimonial se sigue el siguiente proceso democrático. Cada cuatro (4) años durante los meses de agosto y septiembre se reúnen los asociados en sus grupos comunitarios y eligen un gestor comunitario en salud; en los siguientes meses, esto es noviembre y diciembre los gestores comunitarios en salud reunidos en asamblea municipal eligen a los delegados que harán parte del máximo órgano social (asamblea general de delegados), ésta en el mes de marzo del año siguiente y cada cuatro (4) años elige a los directores patrimoniales. Este ciclo se repite cada cuatro años.

2.2.2.4.2. Para directores independientes:

Con el apoyo del Comité de Gobierno Organizacional, cada dos (2) años se abre convocatoria pública para reclutar candidatos, recepcionadas las hojas de vida se analizan y toman las decisiones para hacer pruebas de conocimiento, entrevistas y evaluaciones psicotécnicas para luego comunicar y hacer público ante el máximo órgano social los resultados y las respectivas hojas de vida para que ésta pueda elegirlos por un periodo de dos años, con reelección máximo por un periodo.

Son aplicable a todos los directores tanto patrimoniales como independiente los siguientes controles (i) Verificación de hojas de vida, (ii) aplicación de pruebas de conocimiento y psicotécnicas, (iii) conocimiento de terceros, (iv) verificación del régimen de inhabilidades e incompatibilidades y (v) publicidad de resultados de evaluaciones y hojas de vida para conocimiento del máximo órgano social. Conc. Artículos 67º, 68º, 88º, 90º, 91º, 92º y 93º del estatuto y PRO-DIR-018.

2.2.2.5. Comités de la Junta Directiva

Los comités de la Junta Directiva funcionan como organismos estratégicos para el establecimiento, seguimiento, monitoreo, análisis, evaluación y mejora de los lineamientos

relacionados con la conducta y buen gobierno corporativo, desde las perspectivas de gobierno organizacional, contraloría interna, gestión integral de riesgos, transparencia y conducta; además, apoya su gestión general y mejora de la calidad de vida de los miembros del máximo órgano social, asociados, afiliados y empleados. Conc. Decreto 780 de 2016 modificado por el decreto 682 de 2018 Artículos 2.5.2.3.4.5., anexo técnico resolución Nº 497 de abril de 2021, circulares 0007 de junio de 2017 y 004 de junio de 2018 medidas 37, 38, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 47, 47.1, 48 y 49.

2.2.2.5.1. Comité de Gobierno Organizacional

El Comité de Gobierno Organizacional está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de políticas de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a la información veraz y oportuna sobre la organización, la evaluación anual del desempeño de la junta directiva de la asociación mutualser EPS, los órganos de control interno, los órganos de gestión y la monitorización de negociaciones con terceros.

2.2.2.5.1.1. Conformación

El Comité de Gobierno Organizacional de mutualser EPS está conformado por cinco (5) miembros; los cuales serán elegidos por la Junta Directiva de mutualser EPS para periodos de un (1) año, de los cuales tres (3) serán directores de la junta directiva y dos (2) externos a ella, experto en conocimientos de gobierno organizacional; podrán reelegirse o removidos en cualquier momento.

2.2.2.5.1.2. Funciones del Comité de Gobierno Organizacional

El comité de gobierno organizacional tiene entre otras funciones, sin limitarse a ellas, apoyar a la Junta Directiva en los siguientes temas:

1. Propender porque los miembros de la Asamblea General de Delegados, los afiliados y el público en general tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de la entidad que deba revelarse.
2. Revisar y evaluar la manera que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el periodo.
3. Monitorear las negociaciones realizadas por los directores de la Junta Directiva con acciones, cuotas o partes de interés de la entidad.
4. Monitorear las negociaciones realizadas por miembros significativas con terceros.
5. Supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de los administradores.
6. Revisar el desempeño de la Alta Gerencia, entendiendo por ella al Presidente Ejecutivo y a

los funcionarios del grado inmediatamente anterior.
7. Proponer una política de remuneraciones y salarios para los empleados de la entidad, incluyendo la Alta Gerencia.
8. Proponer el nombramiento y remoción del Presidente Ejecutivo, Gerente General o cargo equivalente, así como su remuneración.
9. Proponer los criterios objetivos por los cuales la entidad contrata a sus principales ejecutivos. Conc. Circulares 0007 de junio de 2017 y 004 de junio de 2018 medida 45 SNS y resolución interna Nº 149 de febrero de 2022 artículo 9.

2.2.2.5.2. Comité de Contraloría Interna

El Comité de Contraloría Interna es el organismo encargado de liderar y apoyar a la Junta Directiva en la inspección y seguimiento de políticas, procedimientos y controles establecidos, análisis de la ejecución de las operaciones de mutualser EPS, el análisis de las salvedades generadas por el revisor fiscal y la revisión periódica de la arquitectura de control y del sistema de gestión del riesgo.

2.2.2.5.2.1. Conformación

El Comité de Contraloría Interna de mutualser EPS está conformado por tres (3) miembros, debidamente nombrados por la Junta Directiva:

- Dos directores de la Junta Directiva.
- Director de experiencia al cliente.

2.2.2.5.2.2. Funciones del Comité de Gestión de Contraloría Interna

El comité de contraloría interna tiene entre otras funciones, sin limitarse a ellas, apoyar a la Junta Directiva en los siguientes temas:

1. Proponer las políticas, criterios y prácticas que utilizará la entidad en la construcción, revelación y divulgación de la información financiera y contable.
2. Definir mecanismos para consolidar la información de los órganos de control de la entidad para la presentación de la información a la Junta Directiva.
3. Proponer para la aprobación de la Junta Directiva la estructura, procedimientos y metodologías necesarias para el funcionamiento del SCI.
4. Presentar a la Junta Directiva las propuestas relacionadas con las responsabilidades y atribuciones asignadas a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del SCI incluyendo la gestión de riesgos.

5. Evaluar la estructura de control interno de la entidad de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la empresa, así como los de tercero que administre o custodie si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizados y registrados.
6. Establecer planes de auditoría sobre áreas tales como atención al usuario y sistema de respuestas a los afiliados.
7. Informar a la Junta Directiva el no cumplimiento de las obligaciones de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
8. Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva con base en las notas y los dictámenes de Revisoría Fiscal.
9. Supervisar las funciones y actividades del departamento de Control Interno de la Entidad, con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impida su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la entidad.
10. Evaluar los informes de control interno practicadas por el auditor o contralor interno u otras instancias de control interno establecidas legalmente o en los reglamentos internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
11. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva en relación con el SCI.
12. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
13. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
14. Emitir concepto mediante informe escrito respecto a las posibles operaciones que se planean celebrar con partes vinculadas para lo cual deberá verificar que las mismas se realicen en condiciones de mercado.
15. Presentar al máximo órgano social por intermedio de la Junta Directiva, los candidatos a ocupar el cargo de Revisor Fiscal, sin perjuicio de los miembros de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. En tal sentido, la función del comité será la de recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del máximo órgano social los resultados del estudio efectuado.
16. Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar al máximo órgano social respecto del funcionamiento del SCI, el cual deberá incluir lo establecido en los numerales I, II, III, IV, V y VI del literal P de la medida 47 de la circular externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud. Conc. Circulares 0007 de junio de 2017 y 004 de junio de 2018 medida 42 de la SNS y resolución interna Nº 149 de febrero de 2022 artículo 17.

2.2.2.5.3. Comité de Gestión de Riesgos

El Comité de Gestión del Riesgo 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 EPS, de conformidad con la política establecida en la resolución N° 9079 de mayo de 2018.

2.2.2.5.3.1. Conformación

El Comité de Gestión del Riesgo de mutualser EPS está conformado por siete (7) miembros, debidamente nombrados por la Junta Directiva:

- Tres directores de la Junta Directiva.
- Administrador de riesgos financiero.
- Gerente de gestión del riesgo.
- Gerente financiero.
- Dirección de planeación y gestión integral.

2.2.2.5.3.2. Funciones del Comité de Gestión del Riesgo

El comité de gestión del riesgo tiene entre otras funciones, sin limitarse a ellas, apoyar a la Junta Directiva en los siguientes temas:

1. Presentar a la Junta Directiva los nuevos riesgos identificados.
2. Proponer las acciones encaminadas a la prevención y mitigación de riesgos.
3. Presentar el reporte de riesgos materializados en el periodo, así como las acciones tomadas.
4. Presentar y evaluar la eficacia del sistema de administración de riesgos mediante los indicadores de gestión.
5. Proponer medidas tales como la correcta constitución de reservas técnicas y velar por la suficiencia patrimonial.
6. Velar por el cumplimiento del decreto 682 de 2018 Condiciones para la autorización de funcionamiento, habilitación y permanencia de las entidades responsables del aseguramiento en salud
7. Supervisar los procesos de atención al usuario, medir y evaluar el funcionamiento del sistema de atención al usuario.
8. Proponer estrategias para prevenir y mitigar los riesgos en salud.

9. Proponer metodologías adecuadas para identificar, medir, caracterizar, supervisar y anticipar los diversos riesgos categorizados en esta política.
10. Las demás contenidas en la medida 56 circular 0007 de junio de 2017. Conc. Circulares 0007 de junio de 2017 y 004 de junio de 2018 medida 47 y 56 de la SNS y resolución interna Nº 149 de febrero de 2022 artículo 13.

2.2.2.5.4. Comité de Conducta y Ética Organizacional

El Comité de Conducta y Ética Organizacional es el organismo técnico de apoyo a la Junta Directiva para temas relacionados con las políticas de gestión ética y de conflictos de interés, promoción y socialización del código de conducta y buen gobierno y demás acciones de conformidad con las medidas 49, 50, 51 y 52 de la circular 0007 de junio de 2017 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

2.2.2.5.4.1. Conformación

El Comité de Conducta y Ética Organizacional de mutualser EPS está conformado por siete (7) miembros, debidamente nombrados por la Juta Directiva:

- Presidente de la Junta Directiva.
- Dos miembros de la Junta Directiva.
- Un miembro de la junta de control social.
- Gerente general.
- Dirección de gestión humana.
- Dirección de planeación y gestión integral

2.2.2.5.4.2. Funciones del comité de conducta y ética organizacional

Sin perjuicio de las competencias señaladas en las medidas 49, 50, 51 y 52 de la circular aquí tantas veces referenciada, el comité tendrá las siguientes funciones:

1. Reunirse ordinariamente de manera trimestral y extraordinaria las veces que sea necesario para el cumplimiento de sus funciones.
2. Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética de la organización
3. Tramitar y resolver los conflictos de interés de los que tenga conocimiento.
4. Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la entidad
5. Proponer las políticas y procedimientos para gestión ética y de conflictos de interés, las

políticas antisoborno y anticorrupción.
6. Impulsar, promover y socializar el código de conducta y buen gobierno.
7. Establecer mecanismos para garantizar la reserva y anonimato de los querellantes de conductas que infringen las normas del código de conducta y buen gobierno.
8. Las demás directamente relacionadas con la gestión ética de la Organización y sus colaboradores.

2.2.3. Representación Legal

La mutualser EPS tendrá un Representante Legal y tres (3) suplentes. El Representante Legal principal de mutualser EPS, es el Gerente General, ejecutor de las decisiones de la Asamblea General de Delegados y de la Junta Directiva y el superior en jerarquía de todos los empleados.

El Gerente General será nombrado por la Junta Directiva en forma indefinida y podrá ser removido por ésta en cualquier momento.

2.2.3.1. Representantes Legales Suplentes

La Junta Directiva nombrara Representante Legal Suplente según las necesidades de mutualser EPS y en el acto de designación se establecerán termino preciso de la designación y las funciones específicas.

2.2.3.2. Funciones del Gerente General

1. Cumplir las decisiones y las orientaciones de la Asamblea General de Delegados y de la Junta Directiva.
2. Supervisar el funcionamiento de la organización, la prestación de los servicios, el desarrollo de sus programas y controlar en forma debida y oportuna la ejecución de las operaciones y su contabilización.
3. Proponer las políticas administrativas, de prestación de servicios y financieras de la organización, así como los programas, planes y proyectos de desarrollo que deberán someterse a consideración y aprobación de la Junta Directiva.
4. Mantener comunicación con los asociados, atender las inquietudes que presenten y darles la información sobre los servicios y demás actividades de la organización, así como recoger las opiniones y sugerencias que formulen los asociados.
5. Presentar a más tardar el 15 del mes de noviembre de cada año a la Junta Directiva el proyecto de presupuesto de ingresos y egresos correspondiente al año siguiente.
6. Nombrar, retirar y ascender empleados en armonía con el plan de cargos y las políticas que determine la Junta Directiva.

7. Solicitar autorización a la Junta Directiva para suscribir contratos por valor superior a trescientos (300) salarios mínimos legales mensuales vigentes.
8. Responder por la presentación oportuna de los informes legales, estatutarios y ocasionales.
9. Supervisar el manejo y la seguridad de fondos, bienes y activos de la organización.
10. Ejecutar las sanciones disciplinarias que le corresponda aplicar como máxima autoridad jerárquica.
11. Implementar las estrategias y políticas aprobadas por la junta directiva, en especial las relacionadas con el Sistema de Control Interno.
12. Comunicar las políticas y decisiones adoptadas por la Junta Directiva u órgano equivalente a todos y cada uno de los funcionarios dentro de la entidad.
13. Fijar los lineamientos tendientes a crear cultura organizacional de control, mediante la definición y puesta en práctica de las políticas y los controles suficientes, la divulgación de las normas éticas y de integridad dentro de la organización y la definición y aprobación de canales de comunicación, de tal forma que le personal de todos los niveles comprendan la importancia del control interno e identifique su responsabilidad frente al mismo.
14. Realizar revisiones periódicas al Código de Conducta y de Buen Gobierno.
15. Certificar que los estados financieros y otros informes relevantes para el público no contienen vicios, imprecisiones o errores que impidan conocer la verdadera situación patrimonial o las operaciones de la organización.
16. Incluir en su informe de gestión un aparte independiente en el que se dé a conocer al Máximo Órgano Social la evaluación sobre el desempeño del Sistema de Control Interno en cada uno de sus elementos.
17. Establecer y mantener adecuados sistemas de revelación y control de la información de los resultados en salud y de la información financiera, para lo cual deberá diseñar procedimientos de control y revelación para que la información sea presentada en forma adecuada.
18. Las demás que le encomiende la Junta Directiva y las reglamentadas en el estatuto de la organización.

2.3. CAPITULO III. ARQUITECTURA DE CONTROL

La arquitectura de control se fundamenta en el sistema de control interno que a su vez tiene los siguientes componentes:

- Principios de autocontrol, autorregulación y autogestión
- Ambientes de control
- Gestión de riesgos

- Actividades de control
- Información y comunicación
- Monitoreo

Adicionalmente, la Auditoría Interna utiliza un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y contribuir a la mejora del sistema de control interno. Estos principios operan de forma transversal, integrándose con el PDI (Plan de Desarrollo Institucional) y los sistemas de gestión de calidad.

2.3.1. Principios

2.3.1.1. Autocontrol

Es la capacidad de todos y cada uno de los colaboradores de la organización, independientemente de su nivel jerárquico para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción del derecho fundamental a la salud de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Todo ello en el marco de los procesos y funciones definidos en el marco del sistema de gestión de calidad, la plataforma estratégica, el plan de desarrollo institucional y planes operativos.

2.3.1.2. Autorregulación

En el marco de este principio la organización desarrolla su capacidad para diseñar su plan estratégico para periodos de tres a cinco años, su sistema de gestión de la calidad, la arquitectura de control, su mapa de procesos, la gestión de riesgos y su modelo de mejoramiento continuo. En el contexto de las regulaciones del sector salud.

2.3.1.3. Autogestión

Este principio orienta la capacidad de mutualser EPS, para implementar y ejecutar coordinadamente el plan estratégico, su sistema de gestión de la calidad, la arquitectura de control, su mapa de procesos, la gestión de riesgos, su modelo de mejoramiento continuo y evaluar la efectividad de su funcionamiento para el logro de sus objetivos estratégicos e institucionales.

2.3.2. Componentes de control del SCI

2.3.2.1. Ambiente de Control

El ambiente de control se define como el conjunto de actitudes y acciones de la Junta Directiva y de la administración respecto a la importancia del control en mutualser EPS. Este componente provee la disciplina y estructura necesaria para alcanzar los objetivos primarios del Sistema de Control Interno (SCI).

En este componente, los desafíos son:

- Consolidar una cultura organizacional fomentando los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión para fortalecer el control, procurando el acceso y oportunidad en la atención en salud en especial en el componente de prevención de la enfermedad y promoción de la salud.
- Fortalecer los compromisos y mejora continua del sistema de control interno, en aspectos de implantación, fortalecimiento y evaluación de madurez.
- Fortalecer la plena conciencia de las responsabilidades éticas en todos los ámbitos de acción de los colaboradores.
- Retener y motivar a los colaboradores promoviendo el mejoramiento de las competencias y capacidades organizacionales y funcionales
- Evaluar y actualizar periódicamente la efectividad de la estructura organizacional y las políticas y procesos.
- Establecer, actualizar, socializar y hacer seguimiento periódicamente a su plataforma estratégica, objetivos estratégicos y demás proyectos e iniciativas para alcanzar los objetivos operativos, de información y cumplimiento.

2.3.3.2. Gestión de Riesgos

En el marco del Sistema de Administración de Riesgos de mutualser EPS, este componente tiene como propósito identificar, evaluar, tratar y monitorear los acontecimientos potenciales que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos estratégicos, misionales y financieros de la entidad, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable sobre la gestión institucional.

De igual forma, resulta fundamental evaluar de manera periódica la eficacia y madurez del Sistema de Administración de Riesgos y del PTEE (Programa de Transparencia y Ética Empresarial), asegurando su alineación con el marco normativo vigente, particularmente con la Superintendencia Nacional de Salud y las disposiciones establecidas en la Circular Externa 007 de 2017 y la Circular Externa 004 de 2018, relacionadas con la gestión integral de riesgos en las EPS.

En cumplimiento de dichas disposiciones, mutualser EPS cuenta con políticas y manuales debidamente documentados que conforman su Sistema de Administración de Riesgos, entre los

cuales se destacan:

- Gestión Integral de Riesgos (POL-SAR-01).
- Gestión del Riesgo de Mercado (POL-SAR-02).
- Gestión del Riesgo de Crédito (POL-SAR-03).
- Gestión del Riesgo Actuarial (POL-SAR-04).
- Gestión del Riesgo de Liquidez (POL-SAR-05).
- Gestión del Riesgo Operacional (POL-SAR-06).
- Gestión del Riesgo en Salud (POL-SAR-07).
- Gestión del Riesgo Reputacional (POL-SAR-08).
- Gestión del Riesgo por Fallas de Mercado (POL-SAR-09).
- Gestión del Riesgo LAFT/FPADM (POL-SAR-11)
- SARLAFT/FPADM (MAN-SAR-02).
- SICOFS (MAN-SAR-03).

A todos los subsistemas les es aplicado el ciclo integral de gestión del riesgo, bajo un enfoque sistemático y preventivo que comprende las siguientes etapas:

1. Establecimiento del contexto interno y externo en el que se materializan los riesgos.
2. Identificación de riesgos y eventos potenciales.
3. Evaluación y medición (cualitativa y cuantitativa).
4. Tratamiento, control y mitigación.
5. Seguimiento, monitoreo y mejora continua.

Los subsistemas de gestión del riesgo en mutualser EPS incorporan, entre otros, los siguientes elementos metodológicos y operativos:

- Identificación de amenazas y determinación de sus fuentes internas y externas.
- Análisis, clasificación y priorización de riesgos mediante ejercicios estructurados de valoración.
- Medición de la probabilidad de ocurrencia y del impacto sobre los recursos financieros, operativos, técnicos y reputacionales de la entidad.
- Evaluación conservadora de la efectividad de los controles existentes y determinación de brechas de control.
- Construcción y actualización permanente de mapas de riesgos institucionales y por proceso.
- Implementación y mantenimiento de planes de continuidad del negocio, que incluyen prevención y atención de emergencias, administración de crisis y planes de contingencia.

Este enfoque integral fortalece la cultura de gestión del riesgo en la organización, promueve la transparencia, soporta la toma de decisiones basada en información y contribuye a la

sostenibilidad institucional.

2.3.4. Actividades de control

El proceso de auditoría interna monitorea y evalúa la idoneidad y efectividad de los controles definidos para el tratamiento de los riesgos. Esto incluye verificar la confiabilidad de la información financiera y operativa, así como el cumplimiento de leyes, políticas, manuales, reglamentos, caracterizaciones, procedimientos, guías, instructivos, modelos, formatos y códigos desarrollados e implementados por la EPS que orientan el accionar de todos los colaboradores. La organización cuenta con dieciseis (16) procesos, cada uno con información documentada que define sus lineamientos y asegura el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y la normativa legal aplicable. El acceso oficial a esta información se realiza a través del aplicativo SER INTEGRAL, disponible en la Intranet, donde se encuentran copias controladas en PDF para consulta y formatos en sus versiones originales para uso, garantizando la estandarización, trazabilidad y adecuada gestión de la información documentada.

2.3.5. Información y comunicación

El componente de información y comunicación es transversal a toda la organización y es parte integral del sistema de control interno de mutualser EPS el cual debe ser funcional y soporta la base para identificar y transmitir información de calidad, cumpliendo con los criterios de confidencialidad, integridad y disponibilidad, completitud, validez y confiabilidad entre los procesos de mutualser EPS, por lo anterior se define que la información debe cumplir con los criterios de seguridad y cumplimiento, para lo cual se implementan controles de entrada, procesamiento y salida de la información, atendiendo su importancia y nivel de riesgo conforme a la política de activos de la información de mutualser EPS. Se debe cumplir como mínimo lo siguiente según la Circular externa 007 de 2017 (SUPERINTENDENCIA DE SALUD, 2017):

- Identificar la información que se recibe y su fuente.
- Asignar el responsable de cada información y las personas que pueden tener acceso a la misma.
- Diseñar formularios y/o mecanismos que ayuden a minimizar errores y elaboración de informes.
- Diseñar procedimientos para detectar, reportar y corregir errores y las irregularidades que puedan presentarse.
- Establecer procedimientos que permitan a la entidad retener o reproducir los documentos fuentes originales.
- Definir controles para garantizar que los datos y documentos sean preparados por personal autorizado para hacerlo.

- Establecer parámetros para la entrega de copias, a través de cualquier modalidad
- Clasificar la información en pública, clasificada o reservada.
- Verificar la existencia o no de procedimientos de custodia de la información cuando sea el caso y su eficacia.
- Implementar mecanismos para evitar el uso de información privilegiada, en beneficio propio o de terceros.
- Cumplir con los requerimientos legales y reglamentarios.

Respecto a la comunicación mutualser EPS debe disponer de los medios para comunicar la información significativa, tanto al interior como al exterior de la organización. Para una adecuada administración de la comunicación debe contar con los siguientes lineamientos según la Circular externa 007 de 2017 (SUPER INTENDENCIA DE SALUD, 2017)

- Frecuencia de la comunicación.
- Responsables.
- Destinatarios.
- Controles al proceso de comunicación.
- Credibilidad y utilidad de la información que la información revela al público.

La Dirección de Auditoría tiene una dependencia funcional de la Junta Directiva y una dependencia administrativa del Gerente General.

2.3.6. Monitoreo

Es el proceso para verificar la calidad de desempeño del control interno a través del tiempo. (numeral 3.3.3.2.5 Circular externa 007 de 2017 (SUPER INTENDENCIA DE SALUD, 2017)

El componente transversal de monitoreo se apoya en las funciones de las evaluaciones separadas para monitoreo de riesgos y eficacia de los procedimientos.

- Revisiones de alto nivel solicitadas desde Junta Directiva a altos directivos para analizar y monitorear los resultados o progreso en el logro de objetivos.
- Hacer seguimiento a través de los órganos competentes, estableciendo los reportes o acciones de verificación.

2.3.6.1. Auditoría Interna

El Sistema de Control Interno (SCI) de mutualser EPS se basa en una cultura de autocontrol, autogestión y autorregulación, mediante la conjugación de los componentes del sistema de

control los cuales funcionan de forma transversal en toda la organización y generando integración con los sistemas de administración del riesgo SAR, sistemas de gestión de calidad SGC y planeación estratégica mediante PDI. Su misión es mejorar y proteger el valor de Mutualser EPS proporcionando aseguramiento, consultoría y análisis basados en riesgos.

2.3.6.2. Evaluaciones independientes

Se utiliza la auditoría interna para revisar la efectividad del control interno, reportando al comité de contraloría interna y haciéndoles seguimiento.

El estatuto de auditoría interna establece que los principios Fundamentales para la Práctica Profesional de la Auditoría Interna, Código de Ética, normatividad y políticas de control interno son de estricto cumplimiento para el ejercicio de auditoría interna dentro de la organización, así como las futuras actualizaciones que surjan.

El ejercicio de auditoría interna es integral y comprende:

2.3.6.2.1. Objetivo

Preservar e incrementar el valor de sus activos (tangibles e intangibles) mediante la prestación de servicios independientes y objetivos a la organización y sus partes interesadas evaluando la adherencia de políticas e idoneidad de los controles establecidos en la organización, teniendo en cuenta las estrategias, consecución de objetivos y gestión de riesgos, brindando así seguridad, transparencia, aseguramiento de la calidad, asesoría integral, análisis basado en riesgos y recomendaciones con el objetivo de agregar valor y mejorar las operaciones de la organización a través de un enfoque sistemático, basado en riesgos y disciplinado.

2.3.6.2.2. Alcance

El alcance de la gestión de auditoría interna es el de realizar investigaciones objetivas de evidencias con el fin de proveer evaluaciones independientes sobre la adherencia de políticas, manuales y procedimientos, adecuación y eficacia de las actividades de control de los procesos, gestión de riesgos, cumplimientos de objetivos estratégicos, normativos y de reporte de información.

2.3.6.3. Revisoría Fiscal

La revisoría fiscal es ejercida por una persona natural con su respectivo suplente, o por una persona jurídica, debidamente reconocida ante la Junta Central de Contadores, integrada por

contadores públicos con matrícula profesional vigente. La persona natural o jurídica encargada de la Revisoría Fiscal de ninguna manera podrá ser o estar integrada por Asociados de mutualser EPS.

La elección corresponde a la Asamblea General de Delegados para periodos de cuatro (4) años, pudiendo reelegirse.

El Revisor Fiscal se posesionará ante la Asamblea General de Delegados de conformidad con el artículo 135 del decreto 019 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan.

Las funciones de la revisoría fiscal están contenidas en el artículo 84 del estatuto y las contenidas en la circular 004 de 2018 y 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

2.3.6.4. Junta de Control Social

De acuerdo con los Estatutos de mutualser EPS, es el organismo que tiene a su cargo velar por el correcto funcionamiento y eficiente administración de la organización.

Estará integrada por cinco (5) Delegados con sus respectivos suplentes numéricos, elegidos por la Asamblea General de Delegados para un periodo de cuatro (4) años, pudiendo ser reelegidos parcial o totalmente, de acuerdo con el desempeño de sus funciones, respondiendo ante ella por el incumplimiento de sus deberes, dentro de los límites de la Ley y del Estatuto.

2.3.6.4.1. Funciones de la Junta de Control Social

1. Velar porque los actos de todos los órganos de mutualser EPS se ciñan a las normas estatutarias, legales y reglamentarias, lo mismo que a los principios del mutualismo.
2. Informar a los órganos internos y organismos de inspección, vigilancia y control de los hechos que considere necesario.
3. Investigar las presuntas fallas que por acción u omisión cometan los sujetos disciplinables.
4. Conocer los reclamos de los asociados y darles el trámite correspondiente.
5. Solicitar a la Junta Directiva la aplicación de sanciones, cuando haya lugar a ello.
6. Verificar la lista de asociados hábiles e inhábiles para garantizar la participación de los asociados hábiles en las Asambleas Municipales de Gestores Comunitarios en Salud, que eligen a los delegados a la Asamblea General.
7. Informar de sus labores a la Asamblea General de Delegados.
8. Ejercer las demás funciones de control social de origen legal o reglamentario y las encomendadas por la Asamblea General de Delegados.
9. Convocar la Asamblea General de Delegados en los casos establecidos por el Estatuto.

10. Solicitar los documentos e informes que considere pertinentes para adelantar las investigaciones.
11. Hacer llamados de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la Ley y en el presente Estatuto.

2.3.6.5. Tribunal de Apelaciones

Es un tribunal ad-honórem (por la honra, el prestigio o la satisfacción personal) conformado por tres (3) miembros Asociados Delegados, elegidos por la Asamblea General de Delegados para un periodo de cuatro (4) años. Las decisiones del Tribunal de Apelaciones son definitivas.

2.3.6.5.1. Funciones del Tribunal de Apelaciones

1. Recibir, estudiar y fallar las apelaciones a las sanciones que imponga la Junta Directiva.
2. Notificar personalmente al asociado las decisiones tomadas y cuando ella no sea posible, mediante edicto fijado en la oficina principal, regional y/o municipal de la organización ubicada en el domicilio del asociado recurrente.
3. Llevar y conservar organizados los archivos y expedientes que se sometan a su consideración.
4. Reunirse las veces que sea necesario para garantizar el cumplimiento de sus funciones.

2.4. CAPITULO IV. INFORME DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

La Junta Directiva de mutualser EPS, elabora el Informe Anual de Gobierno Organizacional para el cierre del ciclo respectivo, la cual está alineada con el siguiente esquema:

2.4.1. Estructura de la propiedad de mutualser EPS

- Capital y estructura de la propiedad de la entidad.
- Identidad de los miembros de la Asamblea General de Delegados y de la Junta Directiva que cuenten con participaciones significativas (participaciones mayores o iguales al 5%), directas e indirectas.
- Relaciones de índole comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de las participaciones significativas entre sí.
- Negociaciones que los directores de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y los demás administradores han realizado con las acciones y los demás valores emitidos por la entidad.
- Síntesis de los acuerdos entre miembros de la Asamblea General de Delegados de los que se tenga conocimiento.

- Acciones propias en poder de la entidad.

2.4.2. Estructura de la administración de mutualser EPS

- Composición de la junta Directiva e Identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros y de los miembros de los comités constituidos en su seno.
- Fecha de primer nombramiento y posteriores.
- Hojas de vida de los directores de la Junta Directiva.
- Cambios en la Junta Directiva.
- Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el periodo que se reporta. Proceso de nombramiento de los directores.
- Remuneración de la Junta Directiva y miembros de la Alta Gerencia.
- Quórum de la Junta Directiva.
- Datos de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y de los Comités.
- Presidente de la junta Directiva (funciones y temas claves).
- Secretario de la Junta Directiva (funciones y temas claves).
- Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación.
- Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva.

2.4.3. Sistemas de Gestión de Riesgos de mutualser EPS

- Explicación del Sistema de Control Interno de la organización y sus modificaciones durante el ejercicio.
- Descripción de la política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio.
- Materialización de riesgos durante el ejercicio.
- Planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos.

La Junta Directiva es responsable del contenido del informe de gobierno organizacional, sin embargo, previo a la presentación a la Asamblea General de Delegados, el Comité de Contraloría Interna, es el órgano de control encargado de su revisión e informe favorable.

3. TITULO III CÓDIGO DE CONDUCTA Y ÉTICA EMPRESARIAL

3.1. CAPÍTULO I. RENDICION DE CUENTAS

3.1.1. Rendición de Cuentas

Mutualser EPS planifica y ejecuta eventos periódicos a través del cual se convoca a los usuarios, alianzas de usuarios, entes territoriales, prestadores de servicios, periodistas y comunidad en general para brindarles información sobre la gestión en la prestación de servicios de salud, manejo presupuestal, financiero y administrativo, avances y logros de la organización. Dichos eventos son las Audiencias de Rendición de Cuentas.

La entidad aporta oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud la información detallada para que ésta pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, el sistema de atención al usuario y el SCI. Asimismo, la entidad cumple a cabalidad con todas las instrucciones emitidas por esta superintendencia, para la ejecución efectiva de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.

Los mecanismos de rendición de cuentas establecidos reflejan los resultados del ejercicio de mutualser EPS, incluyendo:

- La caracterización de población afiliada.
- El acceso a servicios de salud.+
- El trámite y solución de las solicitudes de los usuarios.
- La defensa del usuario.
- Los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados.
- La calidad y el costo de atención de estos.
- La gestión integral del riesgo en salud.
- La administración de los riesgos financieros de la población afiliada.

A continuación, se describe el alcance de cada una de las actividades teniendo en cuenta el grupo o parte interesada:

3.1.1.1. Rendición de cuentas frente al publico

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

Los compromisos adquiridos por las entidades responsables del aseguramiento en salud y la

comunidad a través de las asociaciones, Ligas o Alianzas de Usuarios, están regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se emplean para interrumpir el normal desarrollo de la atención al usuario.

3.1.1.2. Rendición de cuentas frente a las autoridades locales

La entidad a través de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas realiza convocatoria a los alcaldes y secretarios de salud de los municipios donde se tienen las principales sedes de la entidad y para ello sigue, como mínimo, los siguientes lineamientos:

- Se realiza al menos una (1) al año en los departamentos donde se tienen las principales sedes de la entidad.
- Se presenta en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario.
- Se presenta el perfil de riesgo, estado de salud y satisfacción con el servicio de la población afiliada al territorio de interés.
- Se envía con anticipación a cada uno la información desagregada para su respectiva jurisdicción. A cada reunión asiste, al menos, un director de la Junta Directiva, preferiblemente diferente en cada ocasión. Aquel director preside la reunión.

Igualmente, la Junta Directiva de mutualser EPS designa un interlocutor, miembro de la Alta Gerencia, para atender las relaciones con los Secretarios de Salud sobre:

- Coordinación de actividades de salud pública.
- Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de estos.
- Sistema de atención al usuario.
- Procedimientos para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con la Junta Directiva como segunda instancia de dicho interlocutor.

3.1.1.3. Rendición de cuentas académicas

Mutualser EPS realiza anualmente una convocatoria dirigida a expertos en salud pública, en sistemas de salud, actuarios e investigadores en epidemiologia con miras a realizar una rendición de cuentas académica. En esta reunión:

- Se presenta en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero, así como las mediciones o evaluaciones del impacto de sus programas de salud.

- A esta reunión asisten los miembros de la Junta Directiva. El presidente de la Junta presidirá la reunión.

3.1.1.4. Rendición de cuentas frente a la Superintendencia Nacional de Salud

La entidad garantiza la disponibilidad de la información de manera oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud para que ésta pueda ejercer la actividad de supervisión sobre la integridad de la gestión del riesgo en salud y financiero, la gestión de la relación con el usuario y el Sistema de Control Interno. Asimismo, la entidad cumple con las disposiciones emitidas por esta Superintendencia.

3.2. CAPÍTULO II. POLITICAS ORGANIZACIONALES Y PAUTAS DE CONDUCTA

Mutualser EPS establece e implementa diferentes políticas, que definen los lineamientos para la efectividad en el gobierno organizacional y todo lo correspondiente a la gestión ética y de la conducta, en el día a día de la organización.

Lo anterior, con base en los principios, valores y directrices de la organización que, en coherencia con la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud y los requisitos legales vigentes aplicables, todo colaborador de cualquier nivel jerárquico, órgano de control, miembro de la Junta Directiva o de la Asamblea General de Delegados, debe tener en cuenta en el ejercicio de sus funciones, de manera voluntaria pero comprometida en su cumplimiento.

3.2.1 Política de Gestión Ética Empresarial

3.2.1.1 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los Usuarios

La atención centrada en el usuario es una estrategia para la gestión de calidad de la empresa por lo cual los trabajadores adoptan y aceptan los siguientes postulados:

- Los usuarios se atienden en forma cordial, amigable y con respeto, sin distingo por su condición social, raza, religión, género o filiación política.
- Se garantiza la atención en la red de prestadores con criterios de calidad tales como oportunidad, accesibilidad, seguridad, pertinencia, continuidad e integralidad.
- Se cuenta con recurso humano competente y capacitado para informar, indicar y acompañar al usuario con el fin de asegurar la atención efectiva.
- Se facilita el proceso de recepción, trámite y respuestas a las inquietudes, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los usuarios.
- Se propicia entre los afiliados – asociados y la organización, la participación y libre

expresión de sus ideas y conceptos, enmarcados en el respeto y las buenas costumbres.
- Se propende por solucionar los problemas de los afiliados en el momento que lo necesite y en la justa proporción a sus necesidades.
- Se realiza atención personalizada a los usuarios, garantizando espacios para la privacidad.
- Se actúa en representación de los usuarios siendo compradores inteligentes de servicios.
- La organización ejecuta los recursos del régimen subsidiado y contributivo de manera responsable y eficiente, cuidando que siempre sea el usuario y su familia los beneficiarios directos.

3.2.1.2 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a los colaboradores de la Organización

- Los regalos u obsequios que espontáneamente las empresas envíen se entienden como institucionales, en ningún caso se tolerará que colaboradores se apropien de ellos; todos los regalos recibidos a título institucional se rifan al final del año entre todos los colaboradores.
- Se propician espacios para aportar, debatir o discutir ideas, en forma libre y espontánea, sin distingo de condición social, raza, religión, género o filiación política.
- Los funcionarios informan con oportunidad cuando hay conflicto de interés que pueda generar un beneficio personal o familiar y pueda verse afectada la organización.
- Los funcionarios no pueden hacer parte de grupos al margen de la Ley, ni cometer actos fraudulentos en contra de la organización y las normas colombianas.
- No está permitido el acceso a páginas de Internet relacionadas con contendidos terroristas, grupos al margen de la Ley o pornográficos.
- Se aplican procesos de selección, vinculación, reclutamiento y entrenamiento del recurso humano en armonía con las políticas de la organización.
- Se considera práctica contra las buenas costumbres, el respeto y las normas vigentes aprovecharse de la jerarquía del cargo para realizar acoso sexual o laboral.
- Se considera práctica contra las buenas costumbres, el respeto y las normas vigentes realizar cualquier conducta constitutiva de acoso sexual laboral.
- Se propende por la ubicación de los funcionarios en los cargos de acuerdo con el perfil de competencias, realizando promoción interna cuando se necesita proveer vacantes.
- Se promueve y facilita el desarrollo de las competencias de los funcionarios y el mejoramiento de sus condiciones personales y familiares.
- Se promueve un clima organizacional, acorde con la cultura empresarial, en donde el funcionario se sienta a gusto con su equipo de trabajo y con la organización.

3.2.1.3 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente al Manejo de la Información y el Uso de los Bienes de la Organización

- La organización está dispuesta para suministrar la información pertinente que requieran las entidades de dirección, inspección, control y vigilancia, directivos, proveedores, afiliados, asociados y comunidad en general.
- La información o bienes que se genera como producto del ejercicio de las funciones de los colaboradores son de propiedad intelectual de la organización.
- Se respetan los acuerdos de confidencialidad suscritos con clientes externos para el uso de la información que se suministra o genera por la ejecución de convenios, acuerdos, contratos o similares, no aprovechándola en beneficio propio, ni utilizándola con terceros para fines diferentes a los inicialmente convenidos.
- Cada funcionario de la organización responderá por la custodia y buen uso de los bienes suministrados por la organización para el ejercicio de sus responsabilidades, salvo el deterioro por el uso.
- La información, bienes y servicios que suministra la organización no deben utilizarse para beneficio personal o familiar.
- La organización utilizará la información consignada en las Historias Clínicas única y exclusivamente para los fines relacionados con la atención al usuario, manteniendo en todo momento la reserva legal y de confidencialidad.
- Solo se suministrará información sobre la condición de salud de un afiliado cuando así lo requieran las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la normatividad vigente, así como las demás personas determinadas en la Ley.
- No está permitido utilizar los equipos de cómputo para realizar trabajos personales o familiares, así como grabar información relacionada con grupos al margen de la Ley, pornografía, pedofilia, etc.

3.2.1.4 Política para la Gestión Ética y de Conducta frente a Actores Externos, la Sociedad, el Estado, la Competencia y el Medio Ambiente

- Se actúa con honestidad y transparencia tanto al interior como al exterior de la organización, velando por el buen nombre de la organización.
- La organización hace valer la palabra empeñada en el cumplimiento de los compromisos que se adquieren con clientes externos.
- No se exige, ni se acepta, ni se suministra dadivas u obsequios a proveedores en contraprestación de las funciones propias de la organización.
- Se promueve y respeta la sana competencia, evitando prácticas fraudulentas para permanecer o posicionarse en el mercado del aseguramiento.

- La organización se abstiene de participar en los procesos políticos de elección popular, salvo la promoción del ejercicio individual de elector que es deber de todos los funcionarios de mutualser EPS.
- Se promueve la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

3.2.2 Política General de Revelación de la Información y Transparencia

Mutualser EPS dentro de su reglamentación interna establece una política general de revelación de información y transparencia, atendiendo los parámetros establecidos en la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias, que permitan a los usuarios del sistema, a los entes de control y a los órganos de gobierno organizacional, acceder con facilidad a la información referente como mínimo a:

- La estructura de la entidad.
- Los miembros de los tres principales órganos de gobierno organizacional.
- La red de servicios contratada y los acuerdos de voluntades con la misma.
- Los resultados en salud de la entidad.
- Las actividades de gestión del riesgo en salud adelantadas.
- Principales indicadores financieros.

Mutualser EPS mantiene actualizada la información relativa al nombramiento o retiro de representantes legales, juntas directivas, revisores fiscales, miembros de cada órgano y comité. Mutualser EPS, establece una Política General de Revelación de la Información, aprobada por la Junta Directiva, en la que se identifican los siguientes lineamientos, acciones, criterios y responsables:

- Área y procesos responsables al interior de la entidad de desarrollar la política de relación de información.
- Información que se debe revelar.
- Entes e instituciones a quién se debe revelar la información, discriminando a miembros de la Asamblea General de Delegados, los afiliados del ADRES (BDUA), Registros Individuales de prestación de Servicios de Salud (RIPS), Sistema Nacional de Vigilancia en Salud Pública (SILVIGILA), Cuenta de Alto Costo, Suficiencia en UPC, Estadísticas Vitales y los relacionados con la superintendencia Nacional de Salud, así como de establecer y aplicar los controles para garantizar su integridad y oportunidad. Esto sin perjuicio de la responsabilidad que al respecto recae sobre la Junta Directiva y la Alta Gerencia.
- Mecanismos para asegurar la máxima calidad y representativa de la información revelada.

- Procedimiento para la calificación de la información como reserva o confidencial y para el manejo de esta información frente a las exigencias de revelación de la normativa vigente.

3.2.3 Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE) - Antifraude, Antisoborno y Anticorrupción.

Mutualser EPS mantiene un firme compromiso con la integridad, la transparencia, la ética y el cumplimiento normativo en el desarrollo de todas sus actividades. En este sentido, la organización adopta una política de cero tolerancia frente a cualquier acto de corrupción, opacidad, fraude o soborno, así como frente a cualquier conducta que comprometa la adecuada gestión de los recursos, la confianza de los grupos de interés o el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Circular Externa 20221510000000053-5 de 2022 de la Superintendencia Nacional de Salud y como parte integral del Programa de Transparencia y Ética Empresarial (PTEE), Mutualser EPS ha establecido políticas, procedimientos, controles y lineamientos de conducta orientados a prevenir y gestionar los riesgos de corrupción, opacidad, fraude y soborno, fortaleciendo una cultura de integridad y transparencia en todos los niveles de la organización.

Mutualser EPS adopta los siguientes lineamientos de obligatorio cumplimiento para todos sus colaboradores, directivos, contratistas y demás terceros vinculados, orientados a prevenir situaciones que puedan generar riesgos de corrupción, fraude, soborno o uso indebido de los recursos institucionales:

- En mutualser EPS 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.
- Los colaboradores de mutualser EPS 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.
- Mutualser EPS 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.
- En mutualser EPS, 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.

- En mutualser EPS se prohíbe recibir dineros que busquen la inclusión o programación de proveedores en salud o administrativos en la planilla de pagos.
- Mutualser EPS debe garantizar el uso adecuado de los recursos correspondientes al gasto administrativo.
- Mutualser EPS no realizará contrataciones por cumplimiento a favores políticos, de amistad o familiar.
- Mutualser EPS 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.
- Los líderes de proceso de mutualser EPS 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.
- Mutualser EPS garantiza el tratamiento lícito, transparente, seguro y confidencial de los datos personales, en cumplimiento de la Ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013, utilizando la información exclusivamente para las finalidades autorizadas y el desarrollo de su objeto social.

3.2.3.1 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 EPS 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.

3.2.3.2 Gestión de Conflictos de Interés

La presente política tiene como propósito fomentar, contribuir y consolidar la construcción de relaciones de confianza entre mutualser EPS y las partes interesadas; estableciendo las directrices generales para la gestión transparente de los recursos y gestión de conflictos de interés.

Un conflicto de interés no implica de hecho un acto ilegal sin embargo para mutualser EPS debe ser identificada y tratada de forma transparente para eliminar los riesgos preexistentes que conduzcan a un acto de corrupción, opacidad o fraude.
Para ello se establecen las directrices generales para la gestión de los recursos y evitando e identificando cualquier situación que represente un conflicto de interés, por acceso a información sensible, influencia en las decisiones y/o por vínculos comerciales.

En caso de que exista un conflicto de interés el colaborador o aquella parte interesada deberá: (i) Renunciar a las condiciones que generan el conflicto de interés como situación primera para asumir su cargo, funciones o suscribir su contrato, (ii) Declararse impedido para tomar decisiones durante su gestión en asuntos relacionados con las personas o asuntos en los cuales haya estado vinculado en los últimos tres años o participe como socio, (iii) Cuando en el ejercicio de sus funciones se presente una situación que pueda constituirse como un conflicto de interés, el colaborador, contratista o aquella parte interesada tiene la obligación de no intervenir y declarar su impedimento.

Todos los líderes de procesos o quienes intervienen en actividades económicas con entidades interesadas en establecer relaciones con mutualser EPS deben ejecutar anualmente la declaración a través del diligenciamiento del formulario de declaración de conflictos de interés e inhabilidades dispuesto por la organización.
Todos los colaboradores de mutualser EPS deben declarar su condición de inhabilidad y/o existencia de conflictos de interés dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento, mediante el formulario de declaración de conflictos de interés e inhabilidades dispuesto en la página de Intramutua y bajo los parámetros establecidos en el Manual del Programa de Transparencia y Ética Empresarial – PTEE.

3.2.3.3 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 EPS 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.

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.

3.2.3.4 Regalos e invitaciones

Mutualser EPS 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 EPS, 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.

3.2.3.5 Patrocinios y eventos

Mutualser EPS 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.
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 EPS.
    - Los gastos en patrocinios y eventos se contabilizarán de conformidad con las políticas

y procedimientos contables.

- Las políticas SARLAFT/FPADM de la mutualser EPS, 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 EPS.

3.2.4 Políticas de Prevención de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Proliferación de Armas de Destrucción Masiva- LA/FT/FPADM

Las políticas del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos, Financiación del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (SARLAFT) promueven una cultura organizacional de prevención y gestión integral del riesgo, por lo que es responsabilidad de todos los colaboradores, incluido los órganos de administración, control y el Oficial de Cumplimento, asegurar su cumplimiento.

En este marco, la Política de Gestión del Riesgo LA/FT/FPADM de Mutualser EPS establece los lineamientos para la identificación, evaluación, control y monitoreo de estos riesgos, en cumplimiento de la normatividad vigente, los principios de buen gobierno corporativo y un enfoque preventivo basado en riesgo. En consideración a la naturaleza pública de los recursos que administra y al impacto social de su operación, Mutualser EPS mantiene una política de tolerancia cero frente al LA/FT/FPADM. En consecuencia, no establecerá ni mantendrá relaciones cuando se identifiquen riesgos que no puedan ser gestionados adecuadamente o que comprometan la integridad, la transparencia y la confianza institucional.

3.2.4.1 Gestión del riesgo de LA/FT/PADM

Con el fin de garantizar una gestión integral y efectiva del riesgo LA/FT/FPADM, Mutualser EPS adopta los siguientes lineamientos, los cuales orientan la aplicación de las etapas del Sistema de Administración del Riesgo bajo un Enfoque Basado en Riesgo, bajo los parámetros establecidos en la Política de Gestión de Riesgos LAFT/FPADM.

3.2.4.2 Debida diligencia y vinculación de contrapartes

Con el propósito de prevenir y mitigar los riesgos asociados al LAFT/FPADM, así como de garantizar la integridad, veracidad y trazabilidad de la información suministrada por las contrapartes, Mutualser EPS adopta los siguientes lineamientos en materia de debida diligencia, conocimiento y vinculación.

Estos lineamientos se estructuran bajo un enfoque basado en riesgo y se aplican de manera diferenciada, de acuerdo con la naturaleza del vínculo y el rol que desempeña cada tercero frente a la organización, bajo los parámetros establecidos en la Política de Debida Diligencia y Vinculación de Contrapartes.

3.2.4.3 Prevención y resolución de conflictos de interés

Sera considerada una situación de conflicto de intereses, aquellos eventos en los que el juicio del individuo y la integridad de una acción tienden a estar indebidamente influidos por un interés secundario generalmente de tipo económico o personal.
Será deber de todos los funcionarios de Mutualser EPS reportar a su superior inmediato, los casos en los que presente un conflicto de intereses. Este tomará las acciones pertinentes en estos casos en el marco del Código de Conducta y Buen Gobierno y la política de transparencia y gestión de conflictos de intereses**.**

3.2.4.4 Reserva y confidencialidad de la información

Todas las personas que en la organización participen en el tratamiento de datos personales en cuanto a su recolección, almacenamiento, manipulación, uso, análisis, circulación, supresión de información, transferencia y transmisión o cualquier otro tratamiento que llegue a ser necesario, derivadas de las actividades del SARLAFT/PADM están obligados a garantizar la reserva de la información por lo que se comprometen a conservar y mantener de manera estrictamente confidencial y no revelar a terceros la información que llegaren a conocer en la ejecución y ejercicio de sus funciones, tal como lo estipula la cláusula de confidencialidad incluida en el contrato.

Al igual, se garantizará la reserva de la información reportada conforme lo establece el art. 105 del Estatuto Orgánico del Sistema Financiero – EOSF.

3.2.4.5 Manejo de la documentación

Las etapas del ciclo general de riesgos y los elementos del SARLAFT implementados en la organización quedarán debidamente en documentos y registros, garantizando la integridad, oportunidad, confiabilidad y disponibilidad de la información allí contenida.
Los procesos y procedimientos se adoptarán mediante documentos controlados, en los cuales quedarán claramente definidas las funciones, responsabilidades y atribuciones específicas para cada uno de los funcionarios de los diferentes órganos involucrados en el SARLAFT.
Los soportes de los procedimientos de la debida diligencia de terceros deben ser almacenados en medio físico o digital dentro de un archivo nombrado con el número de identificación del tercero

que corresponda, los documentos físicos se conservarán en el archivo Mutualser EPS por un término no menor a 5 años.

3.2.4.6 Requerimiento de información por autoridades competentes

Mutualser EPS, atenderá a través del Oficial de Cumplimiento la entrega de información que le soliciten las autoridades competentes, visitas de vigilancia, inspección y requerimientos en materia de lavado de activos, financiación del terrorismo y la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva y los soportes serán resguardados bajo la política de archivo de documentación.

3.2.5 Política de Contratación de Prestadores

Mutualser EPS cuenta con una política de contratación de la red de prestadores, cuya finalidad radica en brindar las pautas para identificar las necesidades de contratación de servicios de salud, la selección de prestadores, estrategias de negociación de los acuerdos de voluntades necesarios para conformar y organizar las redes integrales de prestadores de servicios de salud que garanticen resultados favorables de accesibilidad, oportunidad, seguridad y continuidad de los servicios

Para lo anterior se definen los criterios de selección y evaluación de prestadores:

- Analizar la oferta de prestadores en la unidad técnica de coordinación y gestión operativa de las RIPSS y de regulación de la demanda y la oferta.
- Verificar la capacidad financiera de los prestadores a través de la validación de terceros
- Verificar el cumplimiento de la circular 009 de 2016 de la Supersalud en la relación al sistema de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT)
- Determinar la capacidad jurídica de los prestadores
- Analizar el resultado de visitas de verificación de condiciones de habilitación
- Verificar capacidad instalada y la capacidad real de producción de bienes y servicios frente a las condiciones demográficas y epidemiológica de la población que va a atenderse, teniendo en cuenta la delimitación territorial, servicios y complejidad de estos.
- Evaluar los resultados de indicadores de calidad establecidos en la resolución 256 de 2016 (Dominio experiencia de la atención)
- Verificar si el prestador está acreditado
- Analizar los resultados de las interventorías de contratos

3.2.6 Política de Pagos

Mutualser EPS, establece una Política de Pagos enfocado a proveedores administrativos y a prestadores de servicios de salud; definiendo criterios específicos con los cuales se administra la liquidez y los plazos de pagos. Adicionalmente, la revisoría fiscal se pronuncia ante la Asamblea General de Delegados y la Junta Directiva, respecto del cumplimiento de esta política.

3.2.7 Manual de Contratación Administrativa

El manual de contratación administrativa tiene como finalidad establecer las directrices generales que orientan los procesos de adquisición de bienes, obras y servicios en la entidad, asegurando que estos se ejecuten conforme a los valores institucionales de solidaridad, transparencia, responsabilidad y eficiencia. La aplicación de este manual permite contar con un marco orientador que consolida relaciones de confianza con proveedores y contratistas, mediante prácticas de selección basadas en criterios claros, verificables y coherentes con los objetivos institucionales. Así mismo, promueve una administración responsable de los recursos y una operación eficiente que contribuya al mejoramiento continuo y al cumplimiento de los fines sociales de mutualser EPS.

3.2.8 Política de Remuneración de la Junta Directiva

La remuneración para los directores de la Junta Directiva de mutualser EPS tiene como objetivo establecer los incentivos que garanticen atraer y retener a las personas con más experiencia y preparación profesional y académica, así como su aporte a la obtención de los mejores resultados organizacionales; para ello se establecen los principios y criterios generales que permitan determinar la fijación de los honorarios de manera justa y adecuada.

La fijación de honorarios a los directores de la junta directiva de mutualser EPS serán el resultado de los siguientes principios:

1. Remuneración Mínima: Por el solo hecho de ser designado director y en virtud de la confianza, que en un director deposita su elector, y la responsabilidad que esto implica; se establece una remuneración mínima y que sirve de base para determinar la diferencia entre directores según la experiencia, perfil profesional y su aporte a los resultados.
2. Experiencia: Este principio orienta y permite definir las escalas de honorarios según el tiempo que se acredite en el ejercicio de cargos directivos ya sea dentro de la misma entidad u otras.
3. Formación académica: Este principio permite definir la escala de honorarios según la formación académica que acredite el director.

4. Responsabilidad: A mayor responsabilidad asumida, mayor factor para determinar los honorarios.

En el documento de política de remuneración de la Junta Directiva, se encuentra la matriz de relación de honorarios, el cual contempla dichos reconocimientos de acuerdo con los principios mencionados anteriormente. Los valores fijados en esta tabla se incrementarán para el año siguiente de conformidad con el porcentaje que aumente el salario mínimo que corresponda a ese año o según el valor del IPC del año anterior según lo considere pertinente la junta directiva, siempre que los ingresos totales anuales, de la empresa en el año anterior, superen el billón de pesos colombiano.

La experiencia se puede acreditar con certificaciones de cargos de junta directivas o del nivel directivo; en empresas del sector de la economía solidaria o IPS.

Los valores indicados en la tabla (Ver Anexo B) corresponden a pesos colombianos, y el valor total mensual por concepto de honorarios para cada director resultará de la suma de los honorarios básicos más el valor señalado en la columna para la cual se acreditó la experiencia más los valores indicados en cada una de las columnas en la cual se acreditó títulos de educación superior en el nivel profesional y de posgrado en cualquier nivel.

Los gastos que se requieran para garantizar el cumplimiento adecuado de las funciones de la junta directiva y sus directores tales como transporte aéreo, terrestre o fluvial, alojamiento, tecnología, envío de información, capacitaciones o actualizaciones, así como la contratación de asesores externo para el órgano colegiado y pólizas de responsabilidad serán asumidas por mutualser EPS.

Forma y periodicidad de los honorarios de los directores: Con fundamento en los anteriores criterios que dan aplicación a los principios de esta política; se establecerá en qué nivel estará cada director y se fijaran por la Junta Directiva los honorarios mensuales de cada uno y esto obliga a cada director a asistir a cada una de las reuniones que se les invite o sean convocados.

Descuentos a los honorarios por no asistencia a las reuniones: Cuando por causa injustificada un director no asista a la reunión para la cual fue citado o convocado se le descontará hasta el veinte por ciento (20%) del valor de sus honorarios mensuales por cada reunión que no asista y se citare o convocado; el mismo valor porcentual se descontará cuando aún con causa justificada no asista a tres (3) o más reuniones consecutivas.

3.2.9 Política de Sucesión de la Junta Directiva

La política de sucesión de junta directiva debe garantizar el funcionamiento permanente e ininterrumpido de la junta directiva de conformidad con los principios democráticos, para el logro de la misión, visión y objetivos estratégicos de conformidad con el plan de desarrollo institucional que se elaborará y aprobará para periodos específicos.

Ante la ausencia definitiva o temporal de directores de la junta directiva se seguirán las siguientes políticas:

1. Ante la ausencia definitiva o temporal de uno o varios directores principales de la junta directiva, el presidente de la junta directiva convocará al suplente numérico para que actúe como principal hasta por el periodo que corresponda.
2. Ante la ausencia definitiva de varios directores principales o suplentes que impida la conformación de un mínimo de nueve directores, se procederá a una nueva elección; el periodo de esta nueva elección será hasta la culminación del periodo de la junta directiva elegida y que por disminución de sus miembros principales no pudo terminar su periodo.
3. La elección se hará mediante el sistema de planchas o listas, éstas deben estar integrada por igual número de candidatos al de los cargos a proveer, tanto para principales como para suplentes.

3.2.9.1 Requisitos para ser sucesor de directores de la Junta Directiva

En el proceso de sucesión de directores de la junta directiva se tendrán en cuenta los siguientes requisitos:

1. Para posesionar a un sucesor de directores de la junta directiva deben acreditarse ante el presidente de la junta directiva previo concepto favorable del comité de gobierno organizacional los requisitos estatutarios para ser director de la junta directiva.
2. Entregar a la secretaría de la Junta Directiva carta firmada de aceptación del cargo según modelo adoptado por esta.
3. Entregar a la secretaría de la Junta Directiva declaración juramentada de no encontrarse incurso en causal de inhabilidades e incompatibilidades.

3.2.9.2 Política de Nombramiento y Retribución para Cargos de la Alta Gerencia

La Política de Nombramiento y Retribución para Cargos de la Alta Gerencia establece los lineamientos generales que orientan el reclutamiento, selección, contratación y compensación de los miembros de la alta gerencia, fundamentado en los principios de transparencia, equidad y

competitividad asegurando que las prácticas de retribución sean justas y consecuentes con las expectativas de la organización.

3.2.10 Política de Relacionamiento de Organizaciones Subordinadas

La política de relacionamiento de organizaciones subordinadas tiene como objeto fomentar, contribuir y consolidar la construcción de relaciones de confianza entre mutualser EPS y las partes interesadas; estableciendo las directrices generales para garantizar que las relaciones institucionales entre la entidad matriz y sus subordinadas, así como el nacimiento o la existencia del grupo empresarial; sean transparente y se desarrollen de conformidad con las siguientes directrices y demás normas legales y del código de conducta y buen gobierno.

Ante la existencia de hechos o actos que den lugar al nacimiento o la existencia de una entidad matriz y sus subordinadas o de un grupo empresarial, se debe dar aplicación a las siguientes directrices generales:

- Valores.
- Publicidad.
- Gobierno organizacional para grupo empresarial.
- Acuerdo público de relaciones institucionales.
- Enfoque al cliente o al usuario.
- Orientación en procesos.
- Calidad y mejoramiento continuo.
- Gestión humana basada en competencias.
- Trabajo en equipo y comunicación efectiva.
- Seguimiento y medición.
- Operaciones y transacciones.
- Criterios generales.
- Gestión de riesgos.
- Sistema de control interno.

3.2.11 Política de Gestión de Riesgos

La política integral de gestión de riesgos de mutualser EPS, busca garantizar la gestión efectiva de los riesgos organizacionales a partir de la identificación, análisis, evaluación, control. Seguimiento y comunicación de estos, basado en el contexto interno y externo de la Institución.

Con la presente política, pretende incorporar la gestión de riesgos operativos, en salud,

económicos y actuariales, dando cumplimiento a los siguientes objetivos:

- Incorporar y promover la cultura de la gestión de riesgos en los colaboradores de mutualser EPS como una buena práctica para la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía, así como su participación constante en este proceso.
- Establecer los principios generales y mínimos procedimientos para la identificación, medición, gestión, monitoreo y reporte de los riesgos.
- Establecer la estructura organizacional del gobierno de gestión de riesgos junto con los roles y responsabilidades.
- Integrar procesos y procedimientos que aseguren una efectiva gestión del riesgo, basado en los objetivos estratégicos, apetito y tolerancia al riesgo definidos por la organización.

Mutualser EPS no adopta estrategias de incorporación selectiva en la afiliación, traslado, movilidad y retiro de los afiliados, independiente de su condición o nivel de riesgo en salud.

3.2.12 Política de Seguridad de la Información

En la Política de Seguridad de Información se establecen criterios básicos para proteger los datos, las telecomunicaciones, el hardware y el software de la Organización en cualquiera de sus medios, físico o digital, así como la transferencia de estos.

En esta política se definen y relacionan las normas y procedimientos que deben seguir los usuarios del Sistema de Información, para preservar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información de la organización. Para lograrlo, se seleccionan y establecen controles apropiados para proteger los recursos físicos, financieros, el buen nombre, la posición legal, los empleados y otros activos tangibles e intangibles. Esta Política de Seguridad deberá seguir un proceso de actualización periódica, de acuerdo con los cambios organizacionales relevantes, tales como: crecimiento de la planta de personal, cambios en la infraestructura computacional, desarrollo de nuevos servicios, requerimientos de entes de control o de nuevas legislaciones.

El objetivo de este documento es establecer las políticas en seguridad de la información de mutualser EPS, con el fin de regular la gestión de la seguridad de la información al interior y exterior de la Organización.

3.2.13 Política de Control Contable

Mutualser EPS, establece una Política de Control Contable que define los lineamientos para:

- Supervisar los procesos contables.
- Evaluar y supervisar de los aplicativos, accesos a la información y archivos utilizados en los procesos contables.
- Presentar informes de seguimiento.
- Validar la calidad de la información, revisando que las transacciones u operaciones sean veraces y estén adecuadamente calculadas y valoradas aplicando principios de medición y reconocimiento.
- Comparar, inventarios y análisis de los activos de la entidad, realizados a través de fuentes internas y externas.
- Supervisar de manera continua los sistemas de información.
- Autorizar de forma apropiada de las transacciones por los órganos de dirección y administración.
- Autorizar y controlar los documentos con información financiera.
- Autorizar y establecer límites en las diferentes actividades del proceso contable.

3.2.14 De otras Pautas de Conducta

Mutualser EPS implementa las siguientes prácticas para impulsar la cultura organizacional:

- Promueve el sentido de pertenencia para que los colaboradores se sientan orgullosos de la cultura organizacional.
- Determina los valores fundamentales para mostrar el compromiso de un buen gobierno organizacional.
- Promueve un enfoque de respeto en el lugar de trabajo, garantizando que todos sean tratados de manera equitativa, independientemente de su cargo y/o pensamiento.
- Promueve un pensamiento de preocupación por el otro, por su bienestar, por su vida, generando confianza en el equipo.
- Refleja el apoyo a la cultura organizacional desde la alta gerencia.
- Desarrolla una cultura de inclusión, sin discriminar por diferencias de sexo, raza, creencia religiosa, política u orientación sexual.
- Reflejo de las acciones desde el ejemplo frente a los comportamientos esperados, por parte de los líderes de la organización
- Desarrolla protocolos de comunicación efectivos, que permite transmitir en todos los niveles los objetivos, los cambios y resultados de la organización
- Promueve el enfoque basado en el cumplimiento de metas y objetivos durante el día a día de los colaboradores, de tal forma que todos estén alineados a un mismo lenguaje de trabajo.
- Concientiza a toda la organización, sobre la razón por la cual existe la compañía, así como

sobre su misión y visión, de tal forma que se motive a la superación de dificultades.

- Promueve el valor de la confianza en todos los niveles, con el fin de afianzar la base de la cultura organizacional.
- Centra su esfuerzo en garantizar un excelente bienestar laboral, focalizando su mérito en los colaboradores como la base para una cultura organizacional armónica y productiva.
- Premia y celebra las acciones que llevan al éxito de la organización, reconociendo y valorando el esfuerzo de todos por hacer las cosas bien.
- Promueve que todos los colaboradores de la organización compartan la visión, teniendo claro como aportan desde su rol para el cumplimiento de esta.
- Construye con todos los colaboradores la historia de la organización, en un camino donde todos reconocen su aporte para el cumplimiento de las metas.
- Fomenta el respeto a la dignidad humana, la promoción de las relaciones laborales basadas en la equidad, el respeto mutuo y la inclusión, así como la garantía de un ambiente organizacional seguro y libre de cualquier forma de violencia o discriminación, por lo tanto, promueve una cultura de tolerancia cero (0) ante conductas que constituyan acoso sexual laboral.
- Fortalece la transparencia en la toma de decisiones mediante la creación y funcionamiento del Comité de Aprobaciones, instancia establecida por la Junta Directiva que contribuye a mitigar riesgos, garantizar imparcialidad y consolidar prácticas de gobierno organizacional que promuevan la equidad, la eficiencia y la integridad en los procesos de contratación y relacionamiento institucional.

3.3. CAPITULO III. RÉGIMEN DE INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Mutualser EPS cuenta con una herramienta para la evaluación de inhabilidades e incompatibilidades de carácter legal, que se realiza durante la elección de los miembros de la Junta Directiva, a través de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos.

Para la evaluación de inhabilidades e incompatibilidades, mutualser EPS garantiza el cumplimiento de los lineamientos aplicables al tema, definidos en:

- La Constitución Política de Colombia.
- El Decreto 1480 de 1989: Medidas para el fomento de asociaciones mutualistas.
- El Decreto 973 de 1994: Régimen de inhabilidades e incompatibilidades.
- La Ley 454 de 1998: Economía solidaria.
- La Resolución 0581 de 2004: Manual de estándares de condiciones para habilitación de las entidades administradoras del régimen subsidiado.
- Otras disposiciones y normativa legal vigente, que sustituyan o modifiquen las

mencionadas anteriormente.

Los criterios para evaluar son los siguientes:

- Los miembros de la Junta Directiva y de la Junta de Control Social, el Revisor Fiscal y el Gerente General no pueden ser entre sí cónyuges, ni estar ligados por parentesco hasta el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil.
- Los miembros de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Tribunal de Apelaciones y Comités Estatutarios no podrán tener ni haber tenido vinculación laboral al interior de mutualser EPS durante los dos (2) últimos años antes de la fecha de elección.
- No pueden ser delegados de la Asamblea General de Delegados quienes tengan vinculación laboral con mutualser EPS o la hayan tenido durante los últimos seis (6) meses antes de la fecha de su elección.
- No pueden ser reelegidos delegados quienes hayan perdido su condición por violación al régimen de sanciones o de inhabilidades e incompatibilidades.
- No podrán ser delegados a la Asamblea General de Delegados quienes tengan vínculo de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad, primero de afinidad o matrimonio o unión permanente, con empleados que ejerzan cargos de administradores en mutualser EPS.
- No pueden ser Delegados a la Asamblea General de Delegados quienes estén vinculados entre sí por matrimonio, unión permanente o parentesco hasta el primer grado de consanguinidad y pertenezcan a la misma jurisdicción municipal o distrital.
- No podrán ser elegidos delegados a la Asamblea General de Delegados quienes tengan vínculos por matrimonio o unión permanente, o de parentesco hasta el tercer grado de consanguinidad con los miembros de la Junta Directiva, Representante Legal, Junta de Control Social y Tribunal de Apelaciones.
- No podrán ser elegidos miembros de la Junta Directiva y/o miembros de la Junta de Control Social los delegados que al momento de su elección se desempeñen como miembros de un comité o lo hayan sido hasta dentro de un mes de la referida elección.
- Los miembros de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Tribunal de Apelaciones, Comités Estatutarios, Alta Dirección de la Empresa y el Gerente General, no podrán ser Miembros de las Juntas Directivas u Organismos Directivos, o empleados o accionistas de las entidades que intervengan en la administración y control del Fondo de Solidaridad y Garantía –ADRES- o de las Entidades que administren Riesgos Profesionales.
- Los miembros de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Tribunal de Apelaciones, Comités Estatutarios, el Gerente General y los empleados de la entidad no podrán ser Representantes Legales, miembros de los Organismos Directivos, Directores y Administradores de otras Entidades Promotoras de Salud o de entidades que por disposición legal Administren Riesgos Profesionales o de Instituciones prestadoras de

Servicios de Salud, tengan o no contrato vigente o previo con mutualser EPS.

- Los miembros de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Tribunal de Apelaciones, Comités Estatutarios, el Gerente General y los empleados de la entidad no podrán ser Representantes Legales, Administradores, empleados en los niveles Directivo, Asesor o Profesional, Directores o miembros de Organismos Directivos de Firmas Comisionistas de Bolsa, de Sociedades Administradoras de Fondos de Inversión, de Fondos de Inversión o Fondos Mutuos de Inversión, ni de Bolsas de Valores, ni en general, de cualquier entidad que tenga el carácter de Inversionista Institucional. Tampoco podrán ser Comisionistas de bolsa, comisionistas independientes, ni intermediarios de otras Entidades Promotoras de Salud.

3.4. CAPITULO IV. GESTIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

Mutualser EPS, establece e implementa en todos los niveles de la organización el Código de Conducta y Buen Gobierno, basado en las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, en virtud de lo establecido en la Ley 1122 de 2007, el cual identifica al último, como ente de inspección, vigilancia y control, la labor de vigilar que las instituciones aseguradoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud adopten y apliquen un Código de Conducta y Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines pertinentes a dicha ley. Lo anterior, también se sustenta en el numeral 39 del artículo 6 y el numeral 26 del artículo 21 del Decreto 2462. Adicionalmente, sustenta su gestión en la Circular Externa 0004 de 2018 y en la Resolución 2515 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud; en adelante, trabaja en un monitoreo de cualquier lineamiento que sustituya, modifique o elimine esta normativa legal.

Mutualser EPS, a través del Código de Conducta y Buen Gobierno establece, identifica, implementa, comunica y aplica buenas prácticas de gobierno y de conducta para la mitigación de riesgos que afecten la prestación y la calidad de los servicios, permitiendo a su vez la definición de lineamientos para la efectividad de los sistemas de control interno, y la promoción de la ética profesional en todos los niveles de la organización.

Con el Código de Conducta y Buen Gobierno se busca garantizar la base de un marco eficaz para el Gobierno Organizacional, los derechos y el trato equitativo para los miembros de la Asamblea General de Delegados, las funciones claves del Representante Legal, las responsabilidades de la Junta Directiva, la divulgación, trasparencia y revelación de información, la creación e implementación de organismos de control interno, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos, entre otros.

3.4.1 Canal de Denuncias (Línea Ética)

Mutualser EPS dispone de su Línea Ética como el mecanismo de comunicación oficial habilitado para que los colaboradores, proveedores, usuarios y demás grupos de interés reporten abiertamente situaciones que vulneren el Código de Conducta y Buen Gobierno, o que atente contra nuestros principios y valores corporativos: *Servicio, Respeto, Tenacidad, Igualdad, Transparencia, Agilidad y Eficiencia*.

La Línea Ética se encuentra disponible a través de los siguientes medios de acceso oficiales: la Página Web Oficial, habilitada las 24 /7, desde cualquier lugar y dispositivo; el Correo Electrónico, como un canal directo y de acceso reservado mediante la cuenta portaldenuncias@mutualser.org; y la Correspondencia Física, mediante el envío de comunicaciones en sobre cerrado a la dirección Barrio La Concepción, Carretera Troncal No. 71B-105 en Cartagena de Indias, la cual puede entregarse en la recepción de la oficina administrativa o en cualquier Oficina de Atención al Usuario, debiendo estar direccionada obligatoriamente al Comité de Conducta y Ética Organizacional.

Mutualser EPS garantiza los principios de anonimato del denunciante, confidencialidad absoluta y centralización de la información.

De forma colectiva y coordinada, el área de Auditoría Interna, el Oficial de Cumplimiento y el Comité de Conducta y Ética Organizacional, serán las instancias encargadas de garantizar la trazabilidad, investigación exhaustiva y solución definitiva de cada uno de los casos.

3.4.2 Antirepresalias y presunción de la buena fe

Mutualser EPS está firmemente comprometida con el fomento de una cultura de transparencia, legalidad y **cero tolerancia frente a actos de lavado de activos, corrupción, opacidad, fraude y soborno**. Para garantizar este entorno, la entidad promueve la presunción de la buena fe.

Cualquier colaborador, proveedor, contratista o tercero que reporte una presunta irregularidad basándose en motivos razonables, contará con el respaldo y la protección absoluta de la organización, independientemente del resultado final de la investigación.

Mutualser EPS no tolera ningún tipo de represalia ni acciones sutiles de hostigamiento. Se consideran conductas prohibidas las siguientes:

- Alterar, disminuir, aumentar o cambiar de forma arbitraria las responsabilidades o las horas

de trabajo.
- Emitir comentarios con la intención de avergonzar, humillar, intimidar o acosar a un colaborador.
- Ejercer cualquier tipo de agresión o coacción física.
- Realizar referencias negativas que afecten la proyección profesional o reputacional del denunciante.

Para asegurar un entorno seguro, la entidad garantiza el cumplimiento estricto de las siguientes medidas de protección para el denunciante:

- Reserva de la identidad de los denunciantes, a fin de evitar represalias
- Asegurar la estabilidad laboral del colaborador. En caso de ser necesario por su seguridad, se procederá a su reubicación sin afectar sus condiciones laborales ni salariales.
- No imponer medidas disciplinarias, amonestaciones ni sanciones a las personas que denuncien actos irregulares de buena fe.
- Garantizar que, si el denunciante es un proveedor o contratista, no se finalizará de manera anticipada ni se anulará el contrato vigente entre las partes.
- Permitir que cualquier persona presente denuncias de manera 100% anónima a través de los medios institucionales.
- Respetar las solicitudes de confidencialidad y mantener bajo estricta reserva la identidad del denunciante, de sus familiares o de personas cercanas.
- Resguardar la información confidencial suministrada, bajo los términos de la normativa de protección de datos personales, evitando su divulgación sin consentimiento.
- Notificara de manera anticipada a los denunciantes cuando se requiera revelar la
- identidad, por orden expresa de alguna entidad gubernamental pertinente.

Si observa o sospecha un acto de represalia, debe reportar la preocupación inmediatamente a través de uno de los canales de denuncia disponibles.

3.4.3 Sanciones por incumplimiento

El incumplimiento o infracción al Código, a las políticas de cumplimiento y al Programa de Transparencia por parte de cualquier vinculado a Mutualser EPS dará lugar a la aplicación de severas sanciones administrativas, comerciales o disciplinarias de obligatorio cumplimiento. Para los trabajadores de la entidad, las faltas leves constituirán una violación reglamentaria que implicará una suspensión laboral de ocho (8) días por primera vez y de un (1) mes ante una reincidencia, mientras que los incumplimientos calificados como graves otorgarán una justa causa para la terminación unilateral e inmediata del contrato de trabajo, de conformidad con la legislación laboral vigente y lo dispuesto en los artículos 104, 105 y 107 del Reglamento Interno de Trabajo.

Por su parte, cuando el incumplimiento a estas directrices éticas sea cometido por proveedores, contratistas, clientes u otros grupos de interés, la situación será evaluada y sancionada con rigor por las instancias internas de la organización conforme a los términos, cláusulas de cumplimiento y causales de rescisión estipuladas en los respectivos contratos suscritos, todo ello sin perjuicio de las acciones legales, civiles o penales a las que haya lugar.

3.5. CAPITULO V. OTRAS DISPOSICIONES

3.5.1 Elaboración

Para la elaboración del Código de Conducta y Buen Gobierno, se alinearon los criterios del anterior Código de Ética y Buen Gobierno, a las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud y el direccionamiento estratégico de la organización, su filosofía y la normatividad legal vigente aplicable a los servicios prestados por mutualser EPS.

Lo anterior, implicó un trabajo y compromiso en conjunto de la Junta Directiva de mutualser EPS, la Gerencia General, la Alta Dirección y todos los niveles organizacionales.

Las etapas para la elaboración del Código de Conducta y Buen Gobierno de mutualser EPS fueron:

1. Diagnóstico de cumplimiento de las 110 medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, así como la normativa legal vigente aplicable.
2. Identificación de elementos en común y por alinear del Código de Conducta y Buen Gobierno anterior, frente a las 110 medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, así como la normativa legal vigente aplicable.
3. Identificación de los criterios obligatorios en materia de Conducta y Buen Gobierno establecidos en la en la Circular Externa 0004 de 2018 y en la Resolución 2515 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.
4. Elaboración de Plan de acción de Junta Directiva para el cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud aplicables a su gestión.
5. Elaboración de Plan de acción de las Áreas y Procesos de la organización para el cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud aplicables a su gestión.
6. Primera ejecución de Planes de Acción de la Junta Directiva y de las Áreas y Procesos de la organización, para el cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.

7. Reporte inicial del estado de cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 a la Superintendencia Nacional de Salud.
8. Segunda ejecución de los Planes de Acción de la Junta Directiva y de las Áreas y Procesos de la organización, para el cumplimiento de las medidas reportadas como “no cumple” de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.
9. Revisión y validación por parte de la Junta Directiva, del cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, conforme a los Planes de Acción definidos.
10. Aprobación de Políticas, Comités, Procedimientos, lineamientos específicos y del documento general del Código de Conducta y Buen Gobierno, por parte de la Asamblea General de Delegados.
11. Definición de Plan para la aplicación efectiva, comunicación, seguimiento y mejora continua de las medidas de conducta y buen gobierno en todos los niveles organizacionales.
12. Realización del primer reporte bienal del estado de cumplimiento de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017 a la Superintendencia Nacional de Salud.

3.5.2 Modificación o actualización

El documento general del Código de Conducta y Buen Gobierno, será modificado por la Junta Directiva y sus cambios aprobados por la Asamblea General de Delegados; siempre y cuando los mismos organismos, la Gerencia General, la Alta Gerencia o en conjunto, identifiquen uno o más de los siguientes criterios:

- Las medidas de conducta y buen gobierno definidas por la organización y evidenciadas en el documento general del Código de Conducta y Buen Gobierno, no garantizan un marco eficaz de gobierno organizacional, los derechos y el trato equitativo para los miembros de la Asamblea General de Delegados, las funciones claves del Representante Legal, las responsabilidades de la Junta Directiva, la divulgación, trasparencia y revelación de información, la creación e implementación de organismos de control interno, la rendición de cuentas, la gestión de riesgos, entre otros.
- Se identifican desde los Comité de Gestión de Riesgos y Contraloría Interna, situaciones reales y potenciales, no conformidad e incumplimientos de requisitos legales aplicables que afectan el gobierno organizacional y la conducta, bien sea por medidas no implementadas, omisiones o faltas de los lineamientos del vigente Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Se identifican nuevos requisitos legales y normativas aplicables que requieran de la actualización, eliminación o mejora de las prácticas y medidas del vigente Código de Conducta y Buen Gobierno.

- Se identifican temas de vital importancia decididos por la Asamblea General de Delegados y la Junta Directiva, que afecten la conformación, organización, razón social y gestión de mutualser EPS, tales como segregación, fusiones, adquisiciones, conversiones, reorganización, disolución, renuncia al derecho de preferencia, cambio del objeto social, creación de organizaciones subordinadas, partes vinculadas, entre otros.

La identificación de uno o más de los criterios definidos anteriormente, serán tratados en reunión ordinaria o extraordinaria de la Junta Directiva, involucrando las partes interesadas pertinentes internas o externas, de modo que se evalúe la necesidad de inclusión de las acciones o decisiones tomadas en las medidas de Gobierno Organizacional y Conducta del Código de Conducta y Buen Gobierno.

Posteriormente, las acciones y decisiones evaluadas que afecten las medidas de Gobierno Organizacional y Conducta serán sujetas a aprobación por parte de la Asamblea General de Delegados, en jornada ordinaria o extraordinaria.

Las disposiciones aprobadas, se incluirán (según aplique) en el documento general del Código de Conducta y Buen Gobierno o en otra documentación de soporte del cumplimiento de las medidas de Gobierno Organizacional y Conducta.

3.5.3 Consulta

Mutualser EPS cuenta con una página web (http://www.mutualser.com/) de acceso permanente que contiene información relevante de su Institución, preservando el habeas data, útil para cada una de las partes interesadas, que incluye:

- Información general de la organización.
- Información básica del Representante Legal.
- Información sobre la Junta Directiva.
- Información sobre la Alta Gerencia.
- Información sobre los Comités de la Junta Directiva.
- Información para los Afiliados.
- Información sobre Salud.
- Información Financiera.

De igual manera, en la página web se cuenta con una sección específica denominada “Gobierno Corporativo” en donde se encuentra el documento “Código de Conducta y Buen Gobierno” en formato PDF, disponible para las partes interesadas, afiliados, asociados, proveedores, prestadores de servicios de salud, órganos de control interno, revisor fiscal, entes de vigilancia y

control y cualquier persona que acceda a la página web.

3.5.4 Aplicación

Para la efectiva aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno, se define un plan anual liderado por la Junta Directiva, donde se contemplan como mínimo las siguientes actividades:

- Socialización y resocialización del Código de Conducta y Buen Gobierno, durante las inducciones y reinducciones del personal de la organización, disponibles en el portal de educación y gestión del conocimiento.

3.5.5 Capacitación y socialización

Para asegurar la aplicación efectiva, comprensión y apropiación del presente Código de Conducta y Buen Gobierno, (Definir el cargo) y el Comité de Conducta y Ética Organizacional, en coordinación con el área de Gestión del Conocimiento, liderarán un plan anual obligatorio de capacitación, sensibilización y socialización de modalidad presencial o virtual a través del portal de educación y gestión del conocimiento dirigido a los directivos, colaboradores, contratistas, proveedores y prestadores de servicios de salud (IPS). Estas jornadas abordarán de manera práctica los dilemas éticos, los canales de la Línea Ética y las políticas contra el fraude, soborno y conflicto de intereses, entre otros lineamientos de conducta, dejando constancia plenamente documentada mediante registros digitales de asistencia, evaluaciones de apropiación, fechas y contenidos temáticos, garantizando así la trazabilidad técnica que exige la Superintendencia Nacional de Salud en sus auditorías; bajo esta premisa, la participación del personal convocado es un deber institucional y su inasistencia injustificada será procesada como una infracción a las directrices de la entidad.

3.5.6 Seguimiento y monitoreo

Para el correcto funcionamiento del código de conducta y buen gobierno se establecen unos lineamientos que permitirán garantizar el seguimiento y monitoreo a la aplicación del código, para ello se definieron las siguientes actividades:

- Evaluación de las medidas de conducta y buen gobierno a través de herramienta diagnóstico que indicará el grado de cumplimiento de acuerdo con la Circular Externa 0007 de 2017
- Consolidación de la información en la herramienta Power BI a través de un tablero de comando.
- Auditoria anual realizada por el área de Auditoría Interna para verificar el grado en que se

cumplan las medidas del Código de Conducta y Buen Gobierno
- Definición de acciones correctivas, de control de riesgos y de mejora, frente a las desviaciones y resultados presentados, en materia de medidas de conducta y de gobierno organizacional.
- Revisión periódica y actualización (cuando aplique) de los lineamientos y medidas del Código de Conducta y Buen Gobierno.

3.5.7 Reporte

Se cuenta con una herramienta en Power BI, donde se consolida la información de la implementación del código de conducta y buen gobierno, evaluando cada una de las medidas de la Circular Externa 0007 de 2017.

3.5.8 Documentos de referencia

- Estatutos de mutualser EPS
- Circular Externa 0007 de 2017.
- Circular Externa 0009 de 2016.
- Circular Externa 20211700000005-5 de 2021.
- MAN-DIR-01 Manual de Funciones de la Junta Directiva.
- MAN-TIC-06 Manual de Políticas de Seguridad de la Información.
- POL-DIR-01 Política de Relacionamiento para Entidades Subordinadas y el Nacimiento o Existencia de Grupos Empresariales.
- POL-DIR-02 Política de Remuneración de la Junta Directiva.
- POL-DIR-03 Política de Sucesión de la Junta Directiva.
- MAN-DIR-06 Programa de Transparencia y Ética Empresarial- PTEE
- MAN-SAR-02 MANUAL SARLAFT-FPADM.
- MAN-SAR-03 Manual del subsistema de administración del riesgo de Corrupción, Opacidad, Fraude y Soborno.
- POL-SAR-01 Política de Gestión de Riesgos.
- POL-FIN-01 Política de Control Contable.
- POL-PRP-01 Política Herramientas de Contratación y Pagos mutualser EPS.
- PRO-DIR-18 Procedimiento de Selección de los Miembros de la Junta Directiva.

4. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN ANTERIOR	FECHA DE APROBACIÓN	VERSIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
N/A	30/06/2021	01	Se incluye este documento en el Sistema de Gestión de la Calidad alineado a la Circular Externa 0007 de 2017.
01	27/10/2022	02	Cuarta actualización – Aprobación Junta Directiva - Resolución Nº 200.
02	26/05/2023	03	Se incluye los lineamientos aprobados por Junta Directiva del SARLAFT/FPADM y SICOFS.
03	26/07/2023	04	Se incluye los ajustes a los lineamientos del Programa de Transparencia y Ética Empresarial.
04	03/12/2024	05	Se actualizan los hitos organizacionales, los principios generales de conducta y buen gobierno y las definiciones de los tipos de conflictos de interés. Aprobado por Junta Directiva en sesión No. 65 de 30 octubre de 2024.
05	02/06/2026	06	Se actualiza documento en la nueva plantilla institucional. El contenido de este código fue aprobado por la Junta Directiva en acta No. 65 de 30 de octubre de 2024.
06	14/10/2026	07	Se actualizan los hitos organizacionales, se eleva el límite para la autorización de contratos por parte de la Gerencia y la Junta Directiva, se fortalece la arquitectura de control y se robustece el marco ético mediante de los items del PTEE, se actualizan los lineamientos del SARLAFT/FPADM, se incluye la creación de un Manual de Contratación Administrativa y políticas específicas para el nombramiento de la Alta Gerencia. Se relaciona la política de tolerancia cero frente al acoso sexual laboral, formalizar la Línea Ética con medidas estrictas de protección al denunciante. Aprobado por Junta Directiva en sesión ordinaria No. 97 del 30 de septiembre de 2026.