



# **CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO**

**CAPITAL SALUD EPS-S S.A.S**

**2021**



## CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

<b>CARTA A LA COMUNIDAD CAPITAL SALUD</b> .....	5
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	6
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.</b> .....	7
<b>Sección 1.- Nuestra Misión.</b> .....	7
<b>Sección 2.- Nuestra Visión.</b> .....	7
<b>Sección 3.- Naturaleza Jurídica.</b> .....	7
<b>Sección 4.- Nuestra Política de Calidad.</b> .....	7
<b>Sección 5.- Valores Corporativos.</b> .....	8
<b>Sección 6.- Principios Corporativos.</b> .....	9
<b>Sección 7.- Principios de la Bioética.</b> .....	11
<b>Sección 8.- Promesa de Servicio.</b> .....	13
<b>Sección 9. Políticas SARLAFT.</b> .....	13
<b>CAPÍTULO II. MEJORES PRÁCTICAS EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL.</b> .....	15
<b>Sección 1.- Máximo Órgano Social: Asamblea General de Accionistas.</b> .....	15
<b>1.1 Funciones de la Asamblea General de Accionistas.</b> .....	15
<b>1.2 Asuntos que son decididos por la Asamblea General de Accionistas.</b> .....	15
<b>Sección 2.- Órganos de Administración: Junta Directiva.</b> .....	16
<b>2.1 Funciones de la Junta Directiva.</b> .....	16
<b>2.2 Compromisos de los Directores Elegidos.</b> .....	17
<b>2.3 Origen de los Directores.</b> .....	17
<b>3.1 Elementos del Sistema de Control Interno.</b> .....	24
<b>3.2 Áreas especiales dentro del Sistema de Control Interno.</b> .....	30
<b>3.3 Responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno.</b> .....	31
<b>3.4 Control Interno en Capital Salud.</b> .....	31



<b>CAPÍTULO III. GRUPOS DE INTERÉS.</b>	33
<b>Sección 1.- Rendición de Cuentas.</b>	33
<b>1.1 Frente al Público.</b>	33
<b>1.2 Frente a las Autoridades Locales.</b>	33
<b>1.3 Frente a sus Pares.</b>	34
<b>1.4 Frente a la Superintendencia Nacional de Salud.</b>	34
<b>Sección 2.- Transparencia en la Contratación de Prestadores y en la Política de Pagos.</b>	34
<b>Sección 3.- Transparencia en la Política de Compras.</b>	35
<b>CAPÍTULO IV. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.</b>	36
<b>Sección 1.- Frente a las Autoridades.</b>	36
<b>Sección 2.- Frente al Público.</b>	36
<b>Sección 3.- Frente a los miembros de la Asamblea General de Accionistas.</b>	36
<b>Sección 4.- Información Confidencial.</b>	37
<b>Sección 5.- Sistemas de Comunicación.</b>	38
<b>CAPÍTULO V. PAUTAS DE CONDUCTA.</b>	40
<b>Sección 1.- Relaciones de Capital Salud con sus Afiliados.</b>	40
<b>1.1 Diez Mandamientos para Ofrecer un Excelente Servicio a nuestros Afiliados.</b>	40
<b>1.2 Los Derechos de Nuestros Afiliados.</b>	41
<b>Sección 2.- Empleados y Colaboradores de Capital Salud.</b>	44
<b>2.1 Conductas de los Empleados y Colaboradores para el ejercicio de sus funciones.</b>	44
<b>2.2 Personal de Dirección, Manejo o Confianza.</b>	47
<b>Sección 3.- Ambiente Laboral en Capital Salud.</b>	48
<b>3.1 Acoso General.</b>	48
<b>3.2 Acoso Sexual.</b>	48
<b>3.3 No discriminación.</b>	49
<b>3.4 Ambiente Libre de Drogas.</b>	49
<b>3.5 Señales de advertencia para los Empleados y Colaboradores.</b>	50



<b>3.6 Evaluación del Ambiente Laboral.....</b>	<b>50</b>
<b>Sección 4.- Conflictos de Intereses. ....</b>	<b>50</b>
<b>4.1 Deberes en Materia de Conflictos de Intereses. ....</b>	<b>51</b>
<b>4.2 Prohibiciones en Materia de Conflictos de Intereses. ....</b>	<b>52</b>
<b>4.3 Procedimiento de Resolución de Conflictos de Intereses.....</b>	<b>52</b>
<b>Sección 5.- Responsabilidad Social y Medioambiental. ....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO VI. FORTALECIMIENTO DE MEDIDAS DE INTEGRIDAD .....</b>	<b>54</b>
<b>Sección 1.- Sobre Financiación de Campañas.....</b>	<b>54</b>
<b>Sección 2.- Sobre Donaciones Caritativas.....</b>	<b>54</b>
<b>Sección 4.- Sobre identificación de Terceras Partes.....</b>	<b>55</b>
<b>Sección 5.- Sobre la puerta Giratoria .....</b>	<b>55</b>
<b>Sección 6.- Sobre la Protección al Denunciante .....</b>	<b>55</b>
<b>CAPITULO VII- DISPOSICIONES FINALES.....</b>	<b>56</b>
<b>Sección 1.- Solución de Controversias. ....</b>	<b>56</b>
<b>Sección 2.- Vigencia y Divulgación.....</b>	<b>56</b>
<b>Sección 3.- Reformas al Código.....</b>	<b>56</b>
<b>ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO .....</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA. ....</b>	<b>58</b>



## **CARTA A LA COMUNIDAD CAPITAL SALUD**

Respetados y apreciados miembros de la comunidad de Capital Salud EPS-S SAS (en adelante "Capital Salud") Bogotá y Meta:

Este Código de Conducta y Buen Gobierno tiene como finalidad orientar y regular las relaciones de Capital Salud con los diferentes grupos de interés (inversionistas, afiliados, aportantes, trabajadores, profesionales e instituciones prestadoras y órganos de control), lograr mayores niveles de eficiencia, integridad y transparencia en la gestión diaria de sus servicios, y en el manejo de sus asuntos institucionales, de manera que Capital Salud sea líder en el aseguramiento de servicios de salud con los mejores estándares de calidad, cumplimiento del régimen aplicable y, lo más importante, con sentido de humanidad, respeto y compromiso por nuestros afiliados, que son nuestra razón de ser.

Los directivos, trabajadores o contratistas de la Capital Salud acogerán este Código, el cual se fundamenta en la vocación de servicio a nuestros afiliados, la cooperación interinstitucional y el aporte al desarrollo de nuestras comunidades.

Con sentimientos de gratitud y aprecio,

**JUNTA DIRECTIVA  
CAPITAL SALUD EPS-S**



## INTRODUCCIÓN

El presente Código aplica a todas las actuaciones de la Junta Directiva, la Gerencia General, la Jefatura de oficinas, las Direcciones Nacionales, las **Subdirecciones** de Sucursales, las Coordinaciones, los Trabajadores, los Contratistas, los Proveedores, y los Afiliados; con el fin de que en su funcionamiento Capital Salud se ajuste a los principios, valores y prácticas de conducta y buen gobierno, de conformidad con las disposiciones legales, los estatutos y los reglamentos internos de la sociedad.

Capital Salud está comprometida con la población afiliada en procurar el acceso efectivo a la prestación de servicios de salud de calidad, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa, que permita que conjuntamente Capital Salud, prestadores y afiliados minimicen los riesgos de salud y fortalezcan las condiciones de vida de la población afiliada, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud y conforme a toda la normatividad aplicable.

Este Código de Conducta y Buen Gobierno sirve de guía en nuestras actividades diarias para el cumplimiento de las normas legales, de los lineamientos éticos establecidos por Capital Salud y es la base de nuestra plataforma Institucional, provee las normas que debemos seguir para proteger y promover la integridad y para incrementar la capacidad de Capital Salud para alcanzar los objetivos trazados.

Capital Salud, teniendo en cuenta los derechos y deberes que le asisten a los accionistas, afiliados, colaboradores, personas naturales y jurídicas relacionadas con la Entidad, compila en el presente documento las prácticas y mecanismos empleados por la Capital Salud para construir y fortalecer una cultura organizacional fundamentada en valores y buenas prácticas, brindando a los diferentes grupos de interés confianza, credibilidad y transparencia en nuestra gestión organizacional.



## **CAPÍTULO I. ASPECTOS GENERALES.**

### **Sección 1.- Nuestra Misión.**

En el 2024 CAPITAL SALUD EPS será la EAPB reconocida por su enfoque social y humano, con estándares superiores de calidad, basados en la innovación de sus procesos y sostenibilidad financiera.

### **Sección 2.- Nuestra Visión.**

Somos la EPS que garantiza el aseguramiento, el bienestar y la salud de sus afiliados; basada en un modelo de atención integral en salud, con altos estándares de calidad, trato humanizado, renovación tecnológica, con un equipo de trabajo competente enfocada en la satisfacción de nuestros afiliados y sus familias.

### **Sección 3.- Naturaleza Jurídica.**

Capital Salud es una sociedad por acciones simplificada, de naturaleza mixta, cuya participación mayoritaria es del Distrito Capital, sujeta a las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y designada empresa promotora de los servicios de salud y administradora de los recursos del régimen subsidiado, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.

### **Sección 4.- Nuestra Política de Calidad.**

Estamos comprometidos en satisfacer las necesidades de nuestros grupos de interés mediante altos estándares de calidad, bajo un modelo de atención integral en salud, con enfoque en riesgos, social y humano, que propenda por la mejora continua del sistema integrado de gestión.

## Sección 5.- Valores Corporativos.

Los Valores<sup>1</sup> que inspiran y orientan todas las actividades desarrolladas por Capital Salud son: Honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, responsabilidad, ética, solidaridad, actitud de servicio, lealtad, transparencia, autorregulación, coordinación, equidad y orientación al afiliado. Los cuales se describen a continuación:

1. Compromiso en el resultado. Asumir con profesionalismo las funciones, los cometidos y/o valores que faciliten alcanzar la misión de la entidad, siendo consecuentes con lo que se compromete, cumpliendo y llevando a cabo todo aquello que se ha acordado, teniendo presente la importancia del rol desempeñado y con disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los clientes internos y externos con los que se relacionen las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
2. Innovación. La innovación y la calidad son la clave para el cumplimiento de nuestro compromiso con el progreso de la entidad, desarrollando soluciones que se anticipen y satisfagan las necesidades de nuestros clientes, con productos y servicios de alto valor, asumiendo para ello riesgos calculados de manera integral que genere fidelidad y confianza.
3. Empatía. Es la capacidad para comprender a los otros y, en algunas ocasiones, sentir como los otros, lo que deriva en organizaciones más colaborativas, más productivas, menos egoístas, más centradas en cumplir un propósito común y en alcanzar los objetivos establecidos en la entidad.
4. Trabajo en equipo. Es compartir conocimientos, experiencias y esfuerzo, aportando lo mejor de cada uno y asumiendo responsabilidades para la consecución de un objetivo común. Supone trabajar con liderazgo y compromiso compartido, con método y flexibilidad, en un ambiente que promueva el enriquecimiento mutuo, en el cual se valoren y se respeten todas las opiniones e ideas y donde el trabajo de cada uno se entienda como el trabajo de todos.

---

<sup>1</sup> Articulados con la Plataforma Estratégica 2021-2024 de Capital Salud EPS-S.





Estos valores deben ser interiorizados por el personal de Capital Salud para el desarrollo y cumplimiento de sus funciones, así como en todas las relaciones que hay entre nosotros al igual que en las que establecemos con IPS, afiliados, contratistas y proveedores, asesores, directivas, y colaboradores en general.

## **Sección 6.- Principios Corporativos.**

Los principios **Corporativos** de Capital Salud son:

1. **Integridad.** Es una cualidad que denota entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento, la integridad genera confianza y da autoridad para la toma de decisiones y resolución de problemas a nivel personal y organizacional.
2. **Honestidad.** Actuar siempre con fundamento en la verdad, en cumplimiento de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
3. **Respeto.** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
4. **Ética Corporativa.** Actuar acorde con los principios básicos que propugna la sociedad, al evitar y rechazar cualquier actuación en contra de la entidad, de nuestros afiliados y/o de alguno de nuestros colaboradores.

Adicionalmente, en consideración a nuestra condición de asegurador dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS -, todos los trabajadores y colaboradores de Capital Salud actúan con el fin último de cuidar de la salud de los afiliados a la EPS, sin distinción alguna por razones de nacionalidad, orden económico-social, racial, político o religioso; prestando siempre el mejor servicio posible, con el más alto grado de eficiencia y profesionalismo, y propendiendo por la humanización en la atención de todos los afiliados.

Como aseguradores de la prestación de servicios de salud y gestores del riesgo en salud al enfrentarse a situaciones en las que los problemas éticos requieren un momento de reflexión cobran especial relevancia:

- Los valores personales y laborales del personal que administra y gestiona el riesgo en salud.
- Los valores individuales del personal administrativo que soporta toda la operación de aseguramiento y prestación.
- El respeto por los valores del otro o de los otros.

Aunado lo anterior, al respeto por otros principios, tales como:

1. El valor del ser humano.
2. La vida.
3. La dignidad y el respeto.
4. La salud física, psicológica y espiritual.
5. El bienestar individual y social, la unidad y participación de la familia.
6. La veracidad, la rectitud, la honradez, el buen juicio en la toma de decisiones.
7. El buen uso y aprovechamiento de los recursos.
8. El mantener un ambiente laboral seguro, cálido, respetuoso y de trabajo en equipo.
9. La Entrega, dedicación y convencimiento, siempre presentes en nuestras acciones, para el cumplimiento de los objetivos personales e institucionales.
10. El cumplir de forma eficiente con los compromisos adquiridos y asumimos positivamente las consecuencias de nuestros actos.
11. La creatividad e imaginación en nuestro trabajo con dinamismo y conocimiento, teniendo mente abierta hacia un nuevo horizonte.
12. El compromiso de superar las expectativas de nuestros afiliados, ofreciendo un servicio cálido y humano, que garantice el buen trato y evidencie nuestro interés hacia sus necesidades.
13. La amabilidad en nuestras relaciones con los demás.

## **Sección 7.- Principios de la Bioética.**

Con base en la bioética, vista como un puente y directriz de las acciones de todos aquellos que tengan un contacto con los enfermos, se establecen lineamientos, criterios, procesos, lenguaje y consensos para el cumplimiento de objetivos, respuestas y posibles soluciones a los dilemas éticos que surgen en el ejercicio de la salud y, sobre todo, en la relación médico-paciente.

La bioética es importante para la humanización de los servicios asistenciales de la salud, con el fin de velar por el bienestar, la dignidad humana, los derechos y la calidad de vida de los enfermos y de todos aquellos que, de una u otra manera, tienen contacto directo o indirecto con los enfermos y sus familias. La humanización de los servicios tiene estrecha relación con la ética, la moral, los valores y los principios de la ética médica y la reglamentación de la deontología, en cuanto velan por las prácticas médicas, la relación y la actitud de los agentes sanitarios frente a la persona enferma.

Definida la Bioética como “La conciencia de la ciencias médicas y biológicas, como una práctica dinámica, racional, y reguladora de los valores éticos y ontológicos con la característica de ser multidisciplinaria y que tiene como objetivo la preservación de la dignidad humana en sus diversas expresiones”, sus principios fundamentales son los siguientes:

### Beneficencia

Proteger y defender los derechos de los afiliados, prevenir que suceda algún daño acudiendo a las instancias competentes, suprimir las condiciones que puedan producir perjuicio a otros, ayudar a las personas en condición de discapacidad.

### No maleficencia, o no hacer daño

Beauchamp, T. L y J. F. Childress, en su libro sobre Principios de la ética biomédica, distinguen entre: El principio de No Maleficencia y el principio de Beneficencia. Particularmente, no establecen un orden normativo o jerárquico y adquieren estos dos principios las siguientes formas:



### No Maleficencia: No se debe causar daño o mal

Beneficencia: (i) Se debe prevenir el daño o el mal, (ii) se debe evitar o rechazar el daño o el mal, (iii) se debe hacer o promover el bien.

Estas tres formas de beneficencia implican ayudar de manera activa, mientras que la no maleficencia implica abstenerse intencionalmente de realizar aquellas acciones que puedan causar daño.

### Autonomía

Cada individuo debe ser tratado como un ser único y como un ser igual a todos los demás individuos. Se requiere una justificación ética especial para interferir en los propósitos, la privacidad o los comportamientos individuales de cada persona.

Con este principio se reconoce el deber de respetar la libertad individual que tiene cada persona para determinar sus propias acciones (Fry, Sara, p. 29).

Las reglas morales, que nos sirven de afirmación del respeto por la autonomía del afiliado son: decir la verdad, respetar la intimidad, proteger la información confidencial, obtener el consentimiento para las intervenciones médicas y ayudarlo a tomar decisiones cuando se nos pida, sin coerción o manipulación. El respeto por la autonomía como principio es muy amplio y no debe ser utilizado en aquella persona que, por inmadurez, incapacidad, ignorancia, coerción o explotación, sea incapaz de actuar en forma competente.

Si el afiliado es incapaz de actuar de forma competente por cualquiera de las razones mencionadas anteriormente, se delega en los padres, familiares o de no tenerlos, en aquella persona que represente los mejores intereses del afiliado, o en último caso se dará intervención a la justicia.

### Justicia

El principio de justicia estipula la igualdad de trato entre los iguales, y la diferencia de trato entre los desiguales, conforme a sus necesidades (Beauchamp & Childress, 1989). Esto significa que las personas que tienen necesidades iguales en materia de aseguramiento (siempre y

cuando estén cubiertas por el respectivo plan) y necesidades de salud deben recibir la misma cantidad de recursos sanitarios (igualdad de trato entre iguales). Significa también que, si algunas personas tienen más necesidades que otras, deberán recibir más recursos sanitarios.

La justicia en la atención por parte del personal de la salud no se refiere solo a la disponibilidad y utilización de recursos físicos y biológicos, sino a la satisfacción de necesidades básicas de la persona, en su orden biológico, espiritual, afectivo, social y psicológico que se traducen en recurso humano que ofrezca una adecuada calidad de atención. Es un principio ético básico para la sociedad; implica lo público, por ende, trasciende las decisiones de la ética en la entidad y compromete a los agentes de salud en actos donde se requieren acuerdos sociales de justicia distributiva.

El término “justicia distributiva” se refiere a la distribución equitativa y adecuada de los beneficios y cargas de acuerdo con las circunstancias y situaciones particulares de las personas, sus actos y consecuencias hacia los demás.

## **Sección 8.- Promesa de Servicio.**

La promesa de servicio corresponde al compromiso que adquiere la EPS con el afiliado, para velar por la satisfacción de sus necesidades, expectativas y deseos, y superarlas con altos estándares de Calidad. Entendiendo esta situación, durante la jornada de Planeación Estratégica efectuada con el grupo de trabajo de la Dirección de Atención al Usuario, se pensó, analizó y diseñó la promesa de servicio que Capital Salud EPS-S le cumplirá a sus afiliados, definida de la siguiente manera:

***“PRESTAR UN SERVICIO OPORTUNO, INTEGRAL Y HUMANIZADO”***

## **Sección 9. Políticas SARLAFT.**

Es deber de Capital Salud, sus Órganos de Administración, de Gestión, de Control, Oficial de Cumplimiento y Empleados, Colaboradores, aplicar de forma estricta la ejecución de las políticas generales, específicas, para las etapas y los elementos del SARLAFT establecida en la Política de Gestión del Riesgo y el Manual SARLAFT aprobado por la Junta Directiva.



Capital Salud, en su compromiso con la cultura de prevención del Riesgo de LA/FT, basada en el adecuado conocimiento del Cliente y/o Contraparte, Empleados, Colaboradores, y la eficacia de los mecanismos para la administración del Sistema, dirigidos a la prevención, detección y reporte oportuno y eficiente, define las herramientas para que, de manera diligente se prevenga el Lavado de Activos y/o Financiación del Terrorismo, a través de la identificación metodológica del riesgo, su medición o evaluación, control y monitoreo adecuado, de acuerdo con los parámetros que establece la Superintendencia Nacional de Salud.

## **CAPÍTULO II. MEJORES PRÁCTICAS EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL.**

### **Sección 1.- Máximo Órgano Social: Asamblea General de Accionistas.**

El máximo órgano de Gobierno de Capital Salud es la Asamblea General de Accionistas, sus facultades están previstas en la ley y los estatutos, las cuales se cumplen a través de sus diferentes clases de reuniones y su principal función es velar por el cumplimiento de los objetivos misionales de la entidad.

Capital Salud proporciona un trato igualitario a todos sus Accionistas, y está obligada a entregar oportunamente la información de la sociedad en los términos en los que ha sido regulado el derecho de inspección en los estatutos y en la Ley.

Capital Salud dispone de mecanismos para la resolución de controversias entre los accionistas y Órganos de Administración, salvo para aquellas disputas que por disposición legal expresa deban dirimirse necesariamente ante la jurisdicción ordinaria.

#### **1.1 Funciones de la Asamblea General de Accionistas.**

Las funciones de la Asamblea General de Accionistas están definidas en el artículo 38 de los estatutos de la sociedad Capital Salud EPS-S SAS, así como las definidas en la normatividad legal vigente.

#### **1.2 Asuntos que son decididos por la Asamblea General de Accionistas.**

Como una práctica de Buen Gobierno Corporativo, y de acuerdo con la ley, las decisiones que están a cargo de la Asamblea General de Accionistas de Capital Salud EPS-S SAS, son aquellas que están definidas en los estatutos de la sociedad en sus artículos 35, 36 y 38.



## **Sección 2.- Órganos de Administración: Junta Directiva.**

El principal órgano de administración de Capital Salud es la Junta Directiva; órgano colegiado encargado de dirigir la compañía, en cumplimiento de sus funciones legales y estatutarias y de acuerdo con las decisiones tomadas en la Asamblea General de Accionistas.

Conforme al artículo 40 de los Estatutos Sociales de Capital Salud, la Junta Directiva estará integrada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) suplentes personales. El representante Legal de la Sociedad no será miembro de la Junta Directiva, pero asistirá a todas las reuniones con voz, pero sin voto, y no recibirá remuneración especial por su asistencia. Los miembros de la Junta Directiva serán designados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de dos (2) años, los cuales pueden ser reelegidos indefinidamente.

Sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley y en los estatutos, sobre conformación y funcionamiento de la Junta Directiva, la Junta aprobará un reglamento que provea acerca de los requisitos de idoneidad, las declaraciones de independencia, el origen de sus integrantes, la composición de los miembros de Junta, la evaluación de incompatibilidades e inhabilidades, y demás cuestiones que considere adecuadas para el desarrollo más eficiente y transparente del mandato. Del cumplimiento de dicho reglamento se dará cuenta la Asamblea General de Accionistas en los informes anuales de gestión, y se introducirán los ajustes y mejoras que, tanto la Asamblea como la propia Junta, lleguen a considerar adecuados.

Conforme a lo dispuesto en el artículo 42 de los Estatutos Sociales, la junta directiva deberá reunirse por lo menos seis (6) veces al año, con frecuencia bimensual, sin perjuicio de toda otra reunión que disponga la misma junta, o que sea citada, por el Representante Legal de la Sociedad por iniciativa propia, por solicitud del Presidente de la Junta, o por dos de sus miembros que actúen como principales.

### **2.1 Funciones de la Junta Directiva.**

La Junta Directiva de Capital Salud tiene entre sus responsabilidades, las definidas en el artículo 43 de sus Estatutos Sociales, así como las definidas en la normatividad legal vigente.



## **2.2 Compromisos de los Directores Elegidos.**

Al ser elegido o reelegido todo miembro de la Junta Directiva, debe suscribir una carta de aceptación de sus compromisos como tal con Capital Salud , en la cual se indique: plazo del nombramiento; deberes y derechos; remuneración; gastos; obligación de reserva y devolución de documentos; existencia, si las hay, de pólizas de responsabilidad civil de administradores y directivos; revelación de conflictos de interés actuales y obligación de revelación de cualquier conflicto potencial; aceptación de la normativa interna de la sociedad y sujeción a los principios de la misma (Estatutos, Reglamentos, Código de Conducta y Buen Gobierno, etc.). Al firmar la Carta de Aceptación se debe dejar constancia de si se ha tomado o se tomará algún programa de inducción en la sociedad, y la carta incluirá su declaración de independencia y cumplimiento de los requisitos establecidos por la sociedad para integrarse en esta categoría.

Asimismo, todos los directores deben firmar un documento de confidencialidad con relación a la información que se recibe y se discute en cada una de sus reuniones.

## **2.3 Origen de los Directores.**

En la actualidad, y en relación directa con el carácter de accionista mayoritario del Distrito Capital, los directores de Capital Salud son patrimoniales.

Capital Salud identificará el origen de los distintos Directores de la Junta Directiva de acuerdo con el siguiente esquema: a) Directores independientes, quienes, como mínimo, cumplen con los requisitos de independencia establecidos en la sección de Definiciones de la Circular 0007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud, y demás disposiciones aplicables, para considerarlos como tales, independientemente del accionista o accionistas que los haya nominado y/o votado; b) Directores patrimoniales, quienes no cuentan con el carácter de independientes y son miembros de la Asamblea, ya sean personas jurídicas o naturales, o personas expresamente nominadas por un miembro de grupo de miembros de la Asamblea, para integrar la Junta



Directiva; c) Directores ejecutivos, que son los representantes legales, miembros de la Alta Gerencia o líderes de la parte asistencial que participan en la gestión diaria de la entidad.

Capital Salud definirá una política para evaluar las incompatibilidades e inhabilidades de carácter legal y la adecuación del candidato a las necesidades de la Junta Directiva, a través de la evaluación de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos, y la verificación del cumplimiento de unos requisitos objetivos para ser Director de la Junta Directiva y otros adicionales para ser Director independiente.

## **2.4 Reglamento de la Junta Directiva.**

La Junta Directiva expedirá el reglamento interno que, con base en lo dispuesto en los estatutos, en las leyes y en las directrices impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud, regule su organización y funcionamiento, así como las funciones y responsabilidades de sus Directores, del Presidente y del Secretario de la Junta Directiva, y sus deberes y derechos.

El Presidente de la Junta Directiva, con el concurso del Secretario de la Junta Directiva, será el responsable de que los miembros reciban con antelación suficiente la información pertinente para el ejercicio de sus funciones.

## **2.5 Comités de la Junta Directiva.**

Conforme a lo definido en el Decreto 682 de 2018 y las circulares 0007 de 2017 y 000004 de 2018, los Comités son grupos de trabajo que se integran por miembros nombrados por la Junta Directiva. Asimismo, es este órgano quien designa los presidentes de cada comité.

De acuerdo con lo dispuesto en el párrafo del artículo 2.5.2.3.4.5 del decreto 682 de 2018, los comités de Junta Directiva se deben realizar de la siguiente manera: de manera trimestral se debe sesionar el Comité de Contraloría Interna junto con el Comité de Riesgos; y de manera semestral, se sesiona el Comité de Gobierno Organizacional.

### **2.5.1. Comité de Contraloría Interna.**

De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 682 de 2018 y en la medida 41 de la circular 0007 de 2017 ratificada en la circular 000004 de 2018, el Comité de Contraloría Interna debe estar conformado por dos (2) directores y un (1) experto externo delegado por la Junta Directiva, quienes cuentan con conocimientos contables, financieros y de gestión operativa relacionada con temas de protección al usuario. Este comité apoya la inspección y seguimiento de las políticas, procedimientos y controles internos que se establezcan, el análisis de la ejecución de las operaciones de Capital Salud, el análisis de las salvedades generadas por el Revisor Fiscal y la revisión periódica de la Arquitectura de Control<sup>2</sup> de Capital Salud y del Sistema de Gestión de Riesgos. El Comité debe reportar sus hallazgos y revelarlos a la Junta Directiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, la medida 42 de la circular 0007 de 2017 ratificada en la circular 000004 de 2018, define que dentro de las funciones del Comité de Contraloría Interna se encuentran:

- a. Establecer las políticas, criterios y prácticas que utilizará Capital Salud en la construcción, revelación y divulgación de su información financiera y contable.
- b. Definir mecanismos para consolidar la información de los órganos de control de Capital Salud para la presentación de la información a la Junta Directiva.
- c. Proponer para aprobación de la Junta Directiva, la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del Sistema de Control Interno (SCI).
- d. Presentarle 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.

---

<sup>2</sup> Arquitectura de Control: Concepto integral que agrupa todo lo relacionado con el ambiente de control, gestión de riesgos, sistemas de control interno, información, comunicación y monitoreo. Permite a Capital Salud contar con una estructura, unas políticas y unos procedimientos ejercidos por toda la organización (desde la Junta Directiva y la Alta Gerencia, hasta los empleados), los cuales pueden proveer una seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de Capital Salud.

- e. Evaluar la estructura del control interno de Capital Salud de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de Capital Salud, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo de forma adecuada autorizadas y registradas.
- f. Establecer planes de auditoría que den respuesta a la gestión misional, a un análisis integral frente al plan anticorrupción y de atención al usuario y a la sostenibilidad financiera de la institución.
- g. Informar a la Junta Directiva sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
- h. Estudiar los estados financieros y elaborar el informe correspondiente para someterlo a consideración de la Junta Directiva, con base en la evaluación no solo de los proyectos correspondientes, con sus notas, sino también de los dictámenes, observaciones de las entidades de control, resultados de las evaluaciones efectuadas por los Comités competentes y demás documentos relacionados con los mismos.
- i. Supervisar las funciones y actividades de la Dirección Administrativa y Financiera de Capital Salud, con el objeto de determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de Capital Salud.
- j. Evaluar los informes de control interno practicados, verificando que la administración haya atendido sugerencias y recomendaciones.
- k. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva en relación con el SCI.
- l. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
- m. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.

- n. Emitir concepto, mediante informe escrito, respecto de las posibles operaciones que se planea celebrar con partes vinculadas, para lo cual deberá verificar que las mismas se realicen en condiciones de mercado.
- o. Presentar a la Junta Directiva, con destino a la Asamblea General de Accionistas, los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal, sin perjuicio del derecho de los miembros de presentar otros candidatos en la respectiva reunión. El Comité será el encargado de recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y se basará en los resultados del análisis efectuado.
- p. Elaborar el informe que la Junta Directiva el cual deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas respecto del funcionamiento del SCI, conforme a lo dispuesto en el literal p de la medida 42 de la Circular 0007 de 2017 ratificada por la Circular 000004 de 2018, así como las demás normas que lo reglamenten, modifiquen o sustituyan.

### **2.5.2. Comité de Gobierno Organizacional.**

De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 682 de 2018 y en la medida 44 de la circular 0007 ratificada por la circular 000004 de 2018, el Comité de Gobierno Organizacional se conforma por un número impar, igual o mayor a tres (3), de Directores y Expertos externos delegados por la Junta Directiva con conocimientos en gobierno organizacional.

Este comité está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a información veraz y oportuna sobre Capital Salud, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva, los órganos de gestión, control interno y la definición de un procedimiento para el monitoreo de las negociaciones con terceros.

El Comité de Gobierno Organizacional en ningún momento sustituye la responsabilidad que corresponde a la Junta Directiva y a la Alta Gerencia sobre la dirección estratégica del talento humano y su remuneración.

Las funciones del Comité de Gobierno Organizacional se definen en la medida 45 de la circular 007 y son las siguientes:

- a. Propender porque los miembros de la Asamblea General de Accionistas, los afiliados y el público en general tengan acceso de manera completa, veraz y oportuna a la información de Capital Salud que deba revelarse.
- b. Revisar y evaluar la manera en que la Junta Directiva dio cumplimiento a sus deberes durante el período.
- c. Recibir la información referente a las negociaciones que pretendan realizar los miembros Junta Directiva con acciones en Capital Salud y evaluarla para los efectos legales y estatutarios.
- d. Supervisar el cumplimiento de la política de remuneración de los administradores.
- e. Revisar el desempeño de la Alta Gerencia, entendiendo por ella al Presidente Ejecutivo y a los funcionarios del grado inmediatamente inferior.
- f. Proponer una política de remuneraciones y salarios para los empleados de Capital Salud, incluyendo la Alta Gerencia.
- g. Proponer el nombramiento o remoción del Gerente General, así como su remuneración.
- h. Proponer criterios objetivos para efectos de la contratación de los principales ejecutivos de Capital Salud.
- i. Apoyar a la Junta Directiva en la definición de una política de nombramientos y retribuciones.
- j. Apoyar la evaluación anual del desempeño por parte de la Junta Directiva, de los órganos de gestión y control interno.

### **2.5.3. Comité de Riesgos.**

De acuerdo con lo dispuesto en el decreto 682 de 2018 y en la medida 46 de la circular 0007 de 2017 ratificada por la circular 000004 de 2018, el Comité de Riesgos tiene una composición interdisciplinaria que incluye al menos los siguientes miembros: Un (1) profesional con formación en salud y con conocimientos en epidemiología, un (1) profesional con formación en actuaria o economía o matemáticas o estadística, un (1) profesional con formación en finanzas o economía o administración de empresas con núcleo esencial en finanzas, o carreras profesionales afines, y un (1) Director de la Junta Directiva.

El Comité está encargado de liderar la implementación y el monitoreo de la Política y los manuales de Gestión del Riesgo de Capital Salud.

Así mismo, de acuerdo con lo definido en la medida 47 de la circular 0007 ratificada por la circular 000004 de 2018, las funciones del Comité de Riesgos se encuentran descritas en la Política de Gestión del Riesgo de Capital Salud identificada con el código PL01-GRI.

## **Sección 3.- Órganos de Control.**

Capital Salud cuenta con un Sistema de Control Interno en el que se establecen las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, de control, de evaluación y de mejoramiento continuo en el desarrollo de sus actividades empresariales. El SCI se fundamenta en los principios de Autocontrol<sup>3</sup>, Autorregulación<sup>4</sup> y Autogestión<sup>5</sup>, y la estructura de control interno de Capital Salud está compuesta por los siguientes aspectos relevantes: (i) Ambiente de control, (ii) Gestión de riesgos, (iii) Actividades de control, (iv) Información y comunicación, (v) Monitoreo, y (vi) Evaluaciones independientes.

---

<sup>3</sup> Capacidad de todos los funcionarios de Capital Salud para evaluar y controlar su trabajo, orientarlo a la satisfacción del derecho a la salud de los afiliados, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones.

<sup>4</sup> Capacidad de Capital Salud para desarrollar y aplicar métodos, norma y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del SCI.

<sup>5</sup> Capacidad de Capital Salud para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.



El Órgano de Control de Capital Salud es la Oficina de Control Interno que vela por el cumplimiento del SCI y del Código de Conducta y Buen Gobierno, encargado de evaluar el desempeño de Capital Salud, de acuerdo con las metas y propósitos planteados con anterioridad. Sus objetivos, funciones, procedimiento para su conformación, régimen de inhabilidades e incompatibilidades de sus miembros, ámbito de decisión, evaluación de su desempeño organizacional y rendición de cuentas, se encuentran contenidos en los estatutos de Capital Salud y el reglamento respectivo, ajustados de conformidad con la normatividad vigente.

Dentro de las funciones de la Oficina de Control Interno, están las siguientes:

1. Velar por que las actuaciones de los empleados y administradores de Capital Salud se ajusten a las prescripciones legales, estatutarias y reglamentarias vigentes, así como a sus principios y valores.
2. Informar a la Junta Directiva, al Representante Legal, al Revisor Fiscal, al Oficial de Cumplimiento, a las superintendencias correspondientes, y a los órganos de control de que trata el artículo 117 de la Constitución Política de 1991 y demás autoridades judiciales o administrativas, en función de sus respectivas competencias, sobre las irregularidades que se detecten en el funcionamiento de Capital Salud.
3. Presentar recomendaciones respecto de los hallazgos que resulten de la auditoría interna y que, en su concepto, deban adoptarse.

### **3.1 Elementos del Sistema de Control Interno.**

#### **3.1.1. Ambiente de Control.**

Capital Salud implementa y consolida una cultura organizacional que fomenta los principios antes señalados, orientados hacia el control en procura del acceso al aseguramiento en salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud. La eficacia del Ambiente de Control depende de la competencia del personal de Capital Salud y el alto sentido de integridad y conciencia sobre el control.





Capital Salud realiza las siguientes funciones relacionadas con el Ambiente de Control:

- a. Determina los principios básicos que rigen a Capital Salud, los cuales deben constar en documentos que se divulguen a toda la organización y a grupos de interés.
- b. Establece unos lineamientos de conducta, generales y específicos, los cuales deben ser expresamente adoptados por los funcionarios de Capital Salud.
- c. Adopta procedimientos que propicien que los empleados en todos los niveles de Capital Salud cuenten con los conocimientos, habilidades y conductas necesarios para el desempeño de sus funciones.
- d. Establece unos objetivos operativos<sup>6</sup>, de reporte<sup>7</sup>, y de cumplimiento<sup>8</sup> que deben ser difundidos por la Alta Gerencia a todos los niveles de Capital Salud.

### **3.1.2. Gestión de Riesgos.**

En relación con la gestión de riesgo, la Gerencia General, los Directores, los **Subdirectores** de Sucursales, Jefes de Oficina y demás Líderes serán responsables de mitigar los riesgos de la EPS con la aplicación de los lineamientos establecidos en:

- M01-GRI Manual del Sistema de Gestión del Riesgo (SGR)
- P02-GRI Procedimiento Identificación, Vinculación y Seguimiento de PEP'S
- P03-GRI Procedimiento de Conocimiento, Actualización y Reporte de Proveedores y Trabajadores,
- PL01-GRI Política de Gestión del Riesgo

---

<sup>6</sup> Los objetivos operativos son aquellos que se refieren a la utilización eficaz y eficiente de los recursos en las operaciones de Capital Salud , dirigidos a la consecución del objeto social.

<sup>7</sup> Los objetivos de reporte o de información consisten en la preparación y publicación de informes de gestión en salud y estándares de resultados en salud, estados financieros y otros informes que divulga Capital Salud .

<sup>8</sup> Los objetivos de cumplimiento son aquellos que pretenden asegurar el cumplimiento por parte de Capital Salud de las normas legales y los reglamentos que le sean aplicables.

- G01-GRI Guía Operativa para Gestores
- G02-GRI Guía Operativa para Facilitadores
- M02-GRI Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo-SARLAFT
- A04-GRI Documento Externo Guía para la Administración de Riesgos
- A05-GRI Documento Externo Manual Operativo MIPG.
- A06-GRI Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### **3.1.3. Actividades de Control.**

Las actividades de control que Capital Salud realiza tienen como principal objetivo la determinación y prevención de los riesgos (potenciales o reales), errores, fraudes u otras situaciones que afecten o puedan llegar a afectar la estabilidad y/o el prestigio de Capital Salud.

Capital Salud adelanta las siguientes actividades de control:

- a. Los miembros de Junta Directiva y la Gerencia General de Capital Salud solicitan informes y presentaciones a las distintas áreas de la estructura organizacional de Capital Salud para efectos de analizar y monitorear los resultados o el progreso de Capital Salud hacia el logro de sus objetivos; detectar problemas, tales como deficiencias de control, errores en los informes financieros o en los resultados en salud y adoptar los correctivos necesarios.
- b. La Oficina Asesora de Control Interno, realizará las acciones definidas en el sistema de Control Interno frente a la política y los procedimientos de la Gestión del Riesgo, por cada uno de los procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo
- c. Controles generales, que rigen para todas las aplicaciones de sistemas utilizados por Capital Salud y ayudan a asegurar su continuidad y operación adecuada. Dentro de éstos se incluyen aquellos que se hagan sobre la administración de la tecnología de información. Su infraestructura, la administración de seguridad y la adquisición, desarrollo y mantenimiento del software.
- d. Controles de aplicación, los cuales incluyen pasos a través de sistemas tecnológicos y manuales de procedimientos relacionados. Se centran directamente en la suficiencia, exactitud, autorización y validez de la



captura y procesamiento de datos. Su principal objetivo es prevenir que los errores se introduzcan en el sistema, así como detectarlos y corregirlos una vez involucrados en el.

- e. Limitaciones de acceso físico a las distintas áreas de la organización, y controles de acceso a los sistemas de información, de acuerdo con el nivel de riesgo asociado a cada área, teniendo en cuenta tanto la seguridad de los funcionarios de Capital Salud como de sus bienes, de los activos de terceros que administra y de su información.
- f. Segregación de funciones.
- g. Acuerdos de confidencialidad.
- h. Procedimientos de control aleatorios.

#### **3.1.4. Información y Comunicación.**

- 1. Capital Salud cuenta con sistemas de información funcionales que permiten la dirección y el control de la operación empresarial de forma adecuada. Estos sistemas garantizan que toda la información utilizada por Capital Salud cumpla con los criterios de seguridad y calidad.

En relación con la gestión de información, Capital Salud realiza las siguientes acciones:

- a. Identifica la información que se recibe y su fuente.
- b. Asigna el responsable de cada información y las personas que pueden tener acceso a la misma.
- c. Diseña mecanismos que ayuden a minimizar errores u omisiones en la recopilación y procesamiento de la información.
- d. Diseña procedimientos para detectar, reportar y corregir los errores y las irregularidades que puedan presentarse.

- e. Establece procedimientos que permitan a Capital Salud retener o reproducir los documentos de fuentes originales, para facilitar la recuperación o reconstrucción de datos.
- f. Define controles para garantizar que los datos y documentos sean preparados por personal autorizado para hacerlo.
- g. Implementa controles para proteger adecuadamente la información sensible o confidencial, contra accesos o modificaciones no autorizadas.
- h. Diseña procedimientos para la administración del almacenamiento de información y sus copias de respaldo.
- i. Establece parámetros para la entrega de copias, a través de cualquier modalidad (papel, medio magnético, entre otros).
- j. Clasifica la información (en pública, clasificada o reservada, etc.).
- k. Verifica la existencia o no de procedimientos de custodia de la información, y de su eficacia.
- l. Implementa mecanismos para evitar el uso de información privilegiada, en beneficio propio o de terceros.
- m. Detecta deficiencias y aplicar acciones de mejoramiento.
- n. Cumple los requerimientos legales y reglamentarios en relación con el manejo, custodia y suministro de la información, en especial en cuanto a la observancia de las normas legales sobre reserva y confidencialidad.
- o. Celebra acuerdos de confidencialidad en aquellos casos en los que resulta indispensable suministrar información privilegiada a personas que en condiciones normales no tienen acceso a la misma.



2. Cada empleado de Capital Salud conoce el papel que desempeña dentro de la empresa y dentro del SCI y la forma en la cual las actividades a su cargo están relacionadas con el trabajo de los demás empleados de Capital Salud.

Capital Salud cuenta con los siguientes elementos para la adecuada administración de las comunicaciones:

- a. Canales de comunicación.
- b. Responsables de su manejo.
- c. Requisitos de la información que se divulga.
- d. Frecuencia de la comunicación
- e. Controles al proceso de comunicación.

### **3.1.5. Monitoreo y Evaluaciones Independientes.**

Capital Salud, por medio de la Gerencia General y a través de la Oficina de Control Interno monitorea de forma permanente el cumplimiento de su Sistema de Gestión y Garantía de Calidad y el cumplimiento de su Código de Conducta y Buen Gobierno. El monitoreo se realiza de forma rutinaria y se llevan a cabo auditorías internas de asuntos que tienen implicaciones relacionadas con regulaciones y cumplimientos legales.

Capital Salud efectúa por medio de la supervisión continua que realizan los jefes o líderes de cada área o proceso como parte habitual de su responsabilidad, así como de las evaluaciones independientes que realiza la Oficina de Control Interno, un monitoreo periódico con el fin de evidenciar deficiencias de control y comunicarlas de manera oportuna a las partes responsables con el fin de tomar acciones correctivas y, cuando resultan materiales, se informa también a la Junta Directiva y a la Gerencia General.

## **3.2 Áreas especiales dentro del Sistema de Control Interno.**

### **3.2.1. Control Interno en la Gestión de Salud.**

Capital Salud evalúa sistemáticamente el modelo de atención en salud (en los tópicos de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad), a través de los procesos de contraloría, seguimiento, evaluación, identificación de problemas y solución de estos, mediante técnicas de auditoría o de autoevaluación para la calificación y mejoramiento de la calidad en la atención en salud.

La Gerencia General de Capital Salud debe informarle a la Junta Directiva sobre la implementación y desarrollo de las acciones de auditoría para la garantía de la calidad, la revisión y el monitoreo sobre: (i) las medidas que se deban adoptar para la superación de los eventos que se detecten; (ii) los resultados de siniestralidad resultante respecto de la esperada y del mercado y; (iii) sobre los eventos de seguridad relevantes.

### **3.2.2. Control interno en la Gestión Financiera.**

La Gerencia General y la Dirección Administrativa y Financiera de Capital Salud, dentro del ámbito de sus respectivas funciones son los responsables del establecimiento y mantenimiento de adecuados sistemas de revelación y control de la información financiera, por lo cual diseñan, implementan y verifican los procedimientos de control sobre la calidad, suficiencia y oportunidad de esta.

En el informe de gestión que la Gerencia General le presenta a la Asamblea General de Accionistas, se debe incluir la evaluación sobre el desempeño de los sistemas de revelación y control.

El Comité de Contraloría Interna debe informar a la Gerencia General, todas las deficiencias significativas encontradas en el diseño y operación de los controles internos que hubieran impedido a Capital Salud registrar, procesar, resumir y presentar adecuadamente la información financiera de la misma.

A partir de la información del Comité de Contraloría Interna, la Gerencia General, debe reportar a las autoridades competentes los casos de fraude



que hayan podido afectar la calidad de la información financiera, así como cambios en la metodología de evaluación de esta.

### **3.3 Responsabilidades dentro del Sistema de Control Interno.**

En materia de Control Interno, la Gerencia General y la Oficina de Control Interno son responsables, en el ámbito de sus respectivas funciones, de la dirección, de la implementación de procedimientos de control y revelación, la verificación de la operatividad de los procedimientos de control al interior de Capital Salud y velar por su adecuado funcionamiento.

De toda la gestión desplegada por el Representante Legal en materia de implementación del Sistema de Control Interno debe quedar constancia, la cual quedará a disposición del Revisor Fiscal y los demás órganos de supervisión y control.

### **3.4 Control Interno en Capital Salud.**

Como una práctica de buen gobierno corporativo, la Oficina de Control Interno de Capital Salud desarrolla las siguientes funciones:

- a. El cumplimiento de las funciones de la Oficina de Control Interno de Capital Salud se fundamenta en criterios de objetividad e independencia, con el fin de evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión, control y gobierno.
- b. Evalúa la eficacia del sistema de gestión de salud de Capital Salud para verificar si se están cumpliendo las políticas y directrices trazadas por la Junta Directiva.
- c. Asiste a las demás áreas de Capital Salud en el mantenimiento de controles efectivos, mediante la evaluación de la eficacia y eficiencia de estos y promoviendo la mejora continua, sin perjuicio de la autoevaluación y el autocontrol que corresponden a cada funcionario de Capital Salud.
- d. Valora y hace las recomendaciones apropiadas para mejorar el proceso de gobierno interno, para lo cual evalúa el diseño, implantación y eficacia de los objetivos, programas y actividades de la organización.

- e. Comunica los resultados de su labor, en forma precisa, objetiva, clara, concisa, constructiva, completa y oportuna. Por lo menos al cierre de cada ejercicio, la Oficina de Control Interno presenta un informe<sup>9</sup> de su gestión y su evaluación sobre la eficacia del SCI, incluyendo todos sus elementos.
- f. La contratación de auditorías o contralorías externas no implica el traslado de la responsabilidad respecto de las funciones de los empleados o colaboradores de Capital Salud en relación con el SCI.

---

<sup>9</sup> El informe debe ser elaborado conforme a las pautas establecidas en la medida No.84 de la Circular Externa 007 de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud.



## **CAPÍTULO III. GRUPOS DE INTERÉS.**

### **Sección 1.- Rendición de Cuentas.**

#### **1.1 Frente al Público.**

Capital Salud debe realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, en las que se informa sobre 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. (Decreto 682,2018)

Capital Salud podrá concertar y comprometerse con la Comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Afiliados. Los compromisos se regulan por los principios de concertación y de amigable composición, sin que con esto se afecte la atención en salud.

#### **1.2 Frente a las Autoridades Locales.**

Capital Salud convocará a reunión a los Secretarios de Salud de Bogotá D.C. y de los Municipios del Departamento del Meta donde se encuentran sus principales sedes, al menos una vez al año, con el fin de presentar indicadores relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero; del sistema de atención al afiliado; y el perfil de riesgo, estado de salud y satisfacción de la población afiliada al territorio de interés.

Capital Salud cumple con la ley y coopera con cualquier exigencia razonable que se haga como parte de una investigación legal. Es imprescindible, no obstante, que protejamos los derechos de Capital Salud y de su personal. Si cualquier colaborador es interrogado, o recibe una solicitud, una citación u otro documento legal relacionado con los asuntos de Capital Salud, él o ella debe ponerse en contacto con la Secretaría General y Jurídica o quien haga sus veces, para determinar el plan específico de acción o respuesta para cada situación que se presente.



Los empleados y colaboradores de Capital Salud deben apoyar el desempeño de las funciones legales de las autoridades públicas. Se debe comunicar inmediatamente a la Gerencia General, si algún empleado o colaborador está participando en alguna actividad prohibida, o si obstruye el desempeño de las autoridades.

### **1.3 Frente a sus Pares.**

Capital Salud anualmente realiza una convocatoria dirigida a expertos en salud pública, sistemas de salud, actuarios e investigadores en epidemiología, con el fin de realizar una rendición de cuentas académica. En ella se presentan en detalle los indicadores más relevantes de los sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero y las mediciones o evaluaciones del impacto de sus programas de salud.

### **1.4 Frente a la Superintendencia Nacional de Salud.**

Capital Salud atiende las instrucciones que emite la Superintendencia Nacional de Salud, y aporta la información requerida para que esta Superintendencia pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, el sistema de atención al afiliado y el Sistema de Control Interno.

## **Sección 2.- Transparencia en la Contratación de Prestadores y en la Política de Pagos.**

Capital Salud cuenta con un manual de contratación aprobado por la Junta Directiva, en el que se consideran los diferentes tipos de prestadores y de atención en salud, y que reflejan e implementan una política que incluye consideraciones cuantitativas y cualitativas basadas en criterios objetivos. En dicha política se especifica lo siguiente: i) criterios que se aplican para conformar la red de prestadores en las zonas de operación; ii) criterios con los cuales se evalúa a los prestadores contratados; y iii) la forma como se aplican estos criterios conforme lo estipula la Ley 1712 de 2014.

Los prestadores pueden conocer el resultado de sus respectivas evaluaciones. A su vez, los resultados tienen en cuenta la suficiencia de información médica aportada por el prestador.



Adicionalmente, Capital Salud cuenta con una política aprobada por su Junta Directiva, recomendada por la Gerencia General, con base en una propuesta de la Dirección Administrativa y Financiera, que recoge los criterios de administración de liquidez y los plazos de pagos a los proveedores (incluyendo los prestadores). Los procedimientos de la contratación y la política de pagos deben estar definidos con un enfoque de gestión del riesgo de tal forma que existan los controles para verificar el debido cumplimiento de lo establecido en este Código.

### **Sección 3.- Transparencia en la Política de Compras.**

Capital Salud cuenta con una política de compras, que se ajusta al régimen legal aplicable a su contratación, aprobada por su Junta Directiva, que se refleja en el manual de contratación en el que se incluyen los criterios y procedimientos. La misma Junta Directiva o él/la Gerente General son los responsables de la adquisición de bienes y servicios necesarios para su operación, incluyendo la adquisición de medicamentos ambulatorios e insumos, la dispensación de los medicamentos ambulatorios e insumos, y la negociación de precios de los medicamentos hospitalarios e insumos en los casos en que sea pertinente.

## **CAPÍTULO IV. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN.**

### **Sección 1.- Frente a las Autoridades.**

La Oficina de control Interno, en el marco del Plan Anual de Auditorías y el Revisor Fiscal, realizan una evaluación independiente y se pronuncian sobre la calidad de los datos en salud que Capital Salud reporta a las diferentes autoridades (incluyendo entre otros RIPS, Suficiencia de UPC, SIVIGILA, Cuenta de Alto Costo y Estadísticas Vitales), y al público general.

### **Sección 2.- Frente al Público.**

Capital Salud publica en su página web, la información pertinente en relación con los siguientes temas: (i) aspectos generales empresariales de Capital Salud; (ii) accionistas de Capital Salud; (iii) órganos de administración; (iv) órganos de control; (v) afiliados de Capital Salud; (vi) actividades y resultados de la actividad empresarial; (vii) Red de servicios contratada y su cobertura geográfica; (viii) Volumen de procedimiento y actividades en salud realizados; (viii) Información sobre la calidad de los servicios, incluyendo indicadores de proceso, así como de resultados en salud; (ix) Actividades de promoción y prevención en salud y (x) información financiera de Capital Salud .

### **Sección 3.- Frente a los miembros de la Asamblea General de Accionistas.**

La Junta Directiva es responsable de preparar anualmente el Informe de Gobierno Organizacional<sup>10</sup>, previa revisión e informe favorable del Comité de Contraloría Interna, el cual es presentado a la Asamblea General de Accionistas.

---

<sup>10</sup> El Informe de Gobierno Organizacional debe ser elaborado conforme a las pautas establecidas en la medida No.104 de la Circular Externa 007 del 2017 de la Superintendencia de Salud.



Adicionalmente, cuando se presenten salvedades en el informe del Revisor Fiscal, estas y las acciones que Capital Salud plantee para solventar la situación, deben ser objeto de pronunciamiento por parte del Presidente del Comité de Contraloría Interna antes los miembros ante la Asamblea General de Accionistas. Cuando ante las salvedades y/o párrafos de énfasis del Revisor Fiscal, la Junta Directiva considera que debe mantener su criterio, esta posición es adecuadamente explicada y justificada mediante informe escrito a la Asamblea General, concretando el contenido y el alcance de la discrepancia.

#### **Sección 4.- Información Confidencial.**

La información confidencial que posee o utiliza Capital Salud sobre estrategias o actividades administrativas es de gran valor. La información confidencial incluye entre otros: know-how, datos personales que aparecen en las listas de afiliados de Capital Salud y en los expedientes clínicos, datos sobre costos y servicios, información relacionada con los procesos de gestión, el sistema de gestión y garantía de calidad inclusive sus documentos, registros, formatos etc., las compras, afiliaciones y uniones profesionales, datos financieros, datos de investigación, planeación estratégica, estrategias de mercadeo, listas de socios, colaboradores en general, datos sobre los proveedores, los contratistas y el software que es propiedad de Capital Salud.

Todos los miembros vinculados bajo cualquier modalidad contractual con Capital Salud tienen la obligación de proteger y cuidar activamente esta información confidencial, sensitiva y exclusiva de manera que se evite la divulgación no autorizada de la misma. La información que le pertenece a Capital Salud no puede discutirse con nadie sin antes obtener la autorización debida, por parte de la Gerencia General.

Es deber de todos los empleados y colaboradores de Capital Salud, mantener los documentos y medios de información que han recibido para el buen desempeño de las labores, protegidos y seguros, pues en caso de darse un **manejo inapropiado** el responsable de la información **tendrá que dar** las explicaciones **de carácter legal frente a** lo actuado.

Ningún empleador o colaborador de Capital Salud tiene derecho a ver o revisar información del afiliado que no sea necesaria para su trabajo. Con



la excepción de situaciones de urgencia, los afiliados pueden esperar que su privacidad esté protegida y que su información específica vaya a ser compartida solo con personas autorizadas por la ley o con la expresa autorización escrita del afiliado.

Gran parte de la información de Capital Salud se genera y se almacena en nuestros sistemas de cómputo, por lo tanto, es esencial que todos los miembros de Capital Salud protejan nuestro sistema de información y la información que se almacena en los computadores evitando compartir contraseñas, revisando y cumpliendo con los reglamentos y los procedimientos de seguridad para la información. Si llegara a finalizar por cualquier razón una relación laboral, de prestación de servicios o como proveedor de Capital Salud, la persona continúa obligada a mantener la confidencialidad de la información que ha visto, recibido o utilizado durante su vinculación a Capital Salud.

## **Sección 5.- Sistemas de Comunicación.**

Todos los sistemas de comunicación, incluyendo el correo electrónico, el acceso a Internet, teléfonos fijos, celulares corporativos y contestadores, son propiedad de Capital Salud y se deben utilizar para la realización eficaz de las tareas encomendadas durante su permanencia en la empresa y en pro del afiliado, de acuerdo con los reglamentos y las normas para comunicaciones electrónicas.

Capital Salud se reserva su derecho a monitorear u obtener acceso al uso y al contenido de las comunicaciones según nuestros procedimientos, respetando siempre la normatividad vigente que rige en esta materia. Los empleados o colaboradores no pueden utilizar canales de comunicación interna o acceso al Internet para colocar, guardar, transmitir, obtener o distribuir material amenazante, falso o malicioso; material obsceno; o cualquier artículo que constituya o promueva una ofensa criminal, ocasione una obligación civil o que de otra manera esté en violación de una ley.

Los empleados o colaboradores que abusen de los sistemas de comunicación o los usen para propósitos que no sean propios de la razón de ser de Capital Salud, cometen una falta grave y pueden perder su vinculación a la empresa y estar sujetos a una acción disciplinaria.



Todos los **trabajadores y colaboradores de Capital Salud** son responsables de cumplir con los requisitos de las licencias del software y de los programas de software que utilizan en la realización de sus procesos.

Se prohíbe, el uso personal de bienes o recursos de Capital Salud para fines caritativos o para la comunidad, sin obtener autorización previa de la Gerencia General o de la Junta Directiva; o cualquier uso de recursos de Capital Salud para usufructo económico personal.

## **CAPÍTULO V. PAUTAS DE CONDUCTA.**

### **Sección 1.- Relaciones de Capital Salud con sus Afiliados.**

#### **1.1 Diez Mandamientos para Ofrecer un Excelente Servicio a nuestros Afiliados.**

Todos los trabajadores y colaboradores de Capital Salud ponen en práctica los siguientes mandamientos en la ejecución de sus funciones:

1. El afiliado es la persona más importante para la empresa.
2. El afiliado no depende de nosotros, nosotros dependemos de los afiliados.
3. El afiliado no interrumpe nuestro trabajo, sino es el propósito de nuestro trabajo.
4. El afiliado nos hace un favor en visitarnos o llamarnos. Nosotros no le hacemos ningún favor sirviéndolo, solo cumplimos nuestra misión.
5. El afiliado es parte integrante de Capital Salud.
6. El afiliado no es una fría estadística, sino una persona con sentimiento y emociones, igual que usted. Trátele mejor o igual que lo que desearía que a usted lo trataran.
7. El afiliado no es alguien con quien discutir o para ganarle con astucia.
8. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los afiliados, disipar sus temores y resolver sus quejas.
9. El afiliado merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que usted pueda brindarle.
10. El afiliado es parte vital de Capital Salud. Recordemos que: sin nuestros afiliados, no tendríamos actividad laboral, nosotros trabajamos para ellos.



## 1.2 Los Derechos de Nuestros Afiliados.

Todos los empleados y colaboradores de Capital Salud reconocen y garantizan la protección de los derechos de los afiliados, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- a. Acceder, en condiciones de calidad y oportunidad y sin restricción a las actividades, diagnósticos, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios de Salud, desde su primer día de afiliación.
- b. Acceder a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad.
- c. Que sus necesidades sean escuchadas y satisfechas, de manera consistente y con expectativas razonables de servicio.
- d. Acceder a los servicios de salud sin que se le exija el cumplimiento de cargas administrativas propias de Capital Salud. **Todos los afiliados** tienen derecho a que se autorice y tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar dicho trámite.
- e. Capital Salud dará protección especial a los niños y niñas, por lo que dará acceso irrestricto a los menores de edad a todos los servicios de salud de que disponga y que requieran para conservar su vida, su dignidad, y su integridad, así como para desarrollarse armónica e integralmente. Se entiende por niña o niño a las personas menores de 18 años.
- f. Acceder al servicio de urgencias con la rapidez que su condición amerite, sin que sea exigible documento de cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una Institución Prestadora de Servicios de salud de la red definida por Capital Salud.
- g. Disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.

- h. Los profesionales de la salud, los progenitores y los tutores o curadores promoverán la adopción de decisiones autónomas por parte de los menores de edad.
- i. Conocer la información registrada en su Historia Clínica, a la confidencialidad sobre los datos allí consignados y a estar al tanto de los detalles de su salud, manteniendo una comunicación clara, precisa y suficiente con los profesionales que intervengan en su proceso de atención.
- j. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la historia con su autorización o por parte de las autoridades competentes en las condiciones que la ley determine.
- k. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente, incluso en el caso de enfermedad irreversible.
- l. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.
- m. Aceptar o rechazar procedimientos, por sí mismo o, en caso de inconsciencia, incapacidad para decidir minoría de edad, por sus familiares o representantes, dejando expresa constancia por escrito de su decisión.
- n. Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud que respete sus creencias y costumbres, su intimidad, así como las opiniones que tenga, sin recibir trato discriminatorio.
- o. Elegir de forma libre al médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible de Capital Salud.
- p. Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

- q. Ser respetado en su voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.
- r. Morir con dignidad y, de acuerdo con la Ley, con el respeto de su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
- s. Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud en caso de duda.
- t. Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo.
- u. Recibir por parte de Capital Salud EPS-S y a solicitud del afiliado, toda la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos y deberes.
- v. Tener acceso a los servicios de salud a pesar de no contar con capacidad económica para realizar los pagos moderadores (copagos y cuotas de recuperación), el no pago de estos, no puede constituir barreras de acceso al sistema de salud, siempre y cuando no afecte la suficiencia financiera del mismo.
- w. Ser atendido para la verificación de derechos, presentando el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho. No podrá exigirse al afiliado, copias o fotocopias auténticas de ningún documento.
- x. Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad.
- y. Presentar derechos de petición en los términos establecidos en la normatividad vigente, tanto a Capital Salud como a la Institución Prestadora de Servicios de Salud y demás entidades del Sector Salud. Este derecho incluye el de pedir información, examinar y requerir copias, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, las cuales deberán ser resueltas de manera oportuna y de fondo.

## **Sección 2.- Empleados y Colaboradores de Capital Salud.**

### **2.1 Conductas de los Empleados y Colaboradores para el ejercicio de sus funciones.**

Todos los empleados y colaboradores de Capital Salud ejercen sus funciones de acuerdo con las siguientes pautas de conducta:

1. La veracidad, la transparencia en la conducta y la integridad moral son valores básicos de la actuación de los empleados y contratistas de Capital Salud, quienes están comprometidos con su trabajo a contribuir en el mantenimiento de la empresa en una situación altamente competitiva y a salvaguardar su reputación frente a su actuar con integridad.
2. Quienes ingresen a Capital Salud lo harán con base en sus méritos profesionales y calidades humanas. En el proceso de selección, como en todos los demás procesos que se adelanten en la empresa se obrará con honestidad y transparencia. La información para la selección de los candidatos a un cargo se protegerá con la debida confidencialidad. Así mismo, se verificarán con diligencia los certificados de estudio y experiencia profesional, y se comprobarán las referencias y documentos de acreditación, sin aceptar presiones o influencias indebidas por parte de los empleados de la entidad o de personas ajenas a ella.
3. Desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia, prestando servicios de calidad al afiliado y haciendo de su trabajo una oportunidad para servir como éste espera ser servido.
4. En Capital Salud es importante el trabajo de todos y cada uno de sus empleados y se presupone el cumplimiento de las funciones asignadas al respectivo cargo, el empeño constante en crear un clima laboral positivo y estimulante, y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines corporativos.
5. En Capital Salud los Directivos tienen la responsabilidad de brindar un clima laboral basado en el respeto, desde y hacia los colaboradores,

generar las condiciones humanas y técnicas para el desarrollo de las respectivas funciones y contribuir al desarrollo humano del equipo humano de Capital Salud.

6. Como manifestación de honestidad y de lealtad se observa la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido dado su oficio y que sean de interés exclusivo de Capital Salud. Así mismo, los productos que se elaboren o los resultados de los estudios que se realicen como parte del trabajo dentro de la empresa, serán de propiedad de Capital Salud.
7. Corresponde a todos velar por el buen nombre de Capital Salud, dentro y fuera de **la entidad** y hacer con ánimo constructivo, observaciones y sugerencias que permitan **mejorar** la calidad de la prestación de los servicios, corregir posibles errores y, al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.
8. Es obligación moral de todos los empleados y colaboradores mejorar su rendimiento, capacitarse para el perfeccionamiento de su trabajo y su desarrollo humano integral, contando con sus posibilidades y con los medios que la empresa está obligada a facilitarle para ese efecto.
9. La protección de los bienes de Capital Salud es responsabilidad de todos, además de cuidarlos, los aprovecharán al máximo posible, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, y los equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a la función a la que fueron asignados, se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.
10. No se hará discriminación alguna por razón del género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.
11. La conducta de los empleados y colaboradores, se orientará ante todo a la protección de los intereses de Capital Salud, sin que esto sea óbice, a su vez, para la legítima protección de sus propios intereses.
12. Los empleados de Capital Salud no aceptarán obsequios o recompensas en dinero o en especie, de proveedores o empresas



vinculadas contractualmente a Capital Salud o que aspiren a vincularse a ella.

13. Se observará y verificará, de modo especial, la veracidad, la exactitud y claridad de las cuentas e informes internos de todo tipo y de modo particular de aquellos que se destinen a los afiliados o a las empresas vinculadas a Capital Salud.
14. No se admiten prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de Capital Salud.
15. No harán declaraciones a nombre de Capital Salud, salvo las autorizadas de forma expresa por la Gerencia General, incluidas las referentes a los procesos que están en estudio o en trámite dentro de Capital Salud.
16. La publicidad de los productos y servicios de Capital Salud se ajustará a criterios éticos de imparcialidad, veracidad, honestidad, respeto a la ley, la moral pública y las buenas costumbres.
17. Nadie ejecutará en los lugares de trabajo o con ocasión de este, actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los afiliados ni de los demás empleados, ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un empleado honesto y de un buen ciudadano.
18. Las inversiones financieras, inmobiliarias y de todo orden de Capital Salud, deben estar sujetas a criterios de seguridad, protección, precio y rentabilidades adecuadas, obtención de garantías oportunas y suficientes, y estudiadas y ejecutadas con la prudencia propia del profesional que maneja esos bienes, y bajo la premisa de que pertenecen a los afiliados y a los accionistas.
19. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o en favor de terceros a costa de la empresa. Para no incurrir en ellos, se evitará realizar operaciones en las que, empleando la autoridad del cargo, posición de la entidad o la relación con los afiliados, proveedores o competidores, se puedan obtener beneficios, propios o para terceros, que afecten al patrimonio de Capital Salud.



20. Interesarse por incrementar la eficiencia de los procesos y, por tanto, ejercitar la creatividad, la iniciativa y la innovación, **propendiendo por** el mejoramiento de la calidad de los productos y servicios de Capital Salud.
21. Pondrán la mayor diligencia en el aprovechamiento de los medios de capacitación y desarrollo humano que Capital Salud ponga a su disposición, lo cual redundará en la competitividad y en un efectivo logro de los objetivos de Capital Salud.
22. Cumplirán sus deberes profesionales en forma compatible con sus deberes familiares buscando coherencia en su conducta para bien de la familia y de Capital Salud, sin ninguna interferencia de una en otra.
23. Darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.
24. Reportarán cualquier actividad de un empleado o colaborador de Capital Salud, que actúe de una manera inapropiada que pueda violar las leyes, los reglamentos, las pautas de certificación, o este Código.

## **2.2 Personal de Dirección, Manejo o Confianza.**

El Gerente General, los Directores, **Subdirectores** de Sucursal y similares, los Coordinadores, los Supervisores, Líderes, Jefes, y los colaboradores partícipes de la Planeación Estratégica, tienen la responsabilidad de brindar a Capital Salud lealtad absoluta y plena. Las personas en estas posiciones no pueden usar su rol, para obtener ganancias personales o ayudar a otros a beneficiarse a expensas de Capital Salud.

El personal de dirección, manejo y confianza de Capital Salud debe actuar con integridad, honestidad e imparcialidad, evitando cualquier conflicto, o apariencia de conflicto, entre sus intereses personales y los intereses de Capital Salud. Puede ocurrir un conflicto de interés si las actividades externas o los intereses personales influyen o pueden influir en la capacidad de efectuar decisiones objetivas y en el mejor interés de Capital Salud.



Las actividades externas no pueden afectar o distraer las responsabilidades del trabajo o dar lugar a que se utilicen recursos de Capital Salud para propósitos que no estén relacionados con el objeto social de la entidad. Para prevenir que una actividad externa genere o puede generar un conflicto de interés, se debe evitar participar en ella hasta tanto se defina si hay o no un conflicto de intereses, o hasta que éste se resuelva.

### **Sección 3.- Ambiente Laboral en Capital Salud.**

#### **3.1 Acoso General.**

Todos los empleados de Capital Salud tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial, Capital Salud tiene una política de cero tolerancia para el acoso.

Así mismo, en Capital Salud no se permiten bromas degradantes o humillantes, difamación, intimidación o cualquier otra conducta de acoso a ninguno de sus empleados o colaboradores.

#### **3.2 Acoso Sexual.**

El acoso sexual está terminantemente prohibido.

El comportamiento prohibido incluye avances importunos o solicitudes de favores sexuales relacionadas con decisiones del empleo. Está también prohibida cualquier conducta verbal o física de naturaleza sexual que interfiera con el desempeño profesional de un individuo o que cree un ambiente laboral intimidante, hostil u ofensivo.



### **3.3 No discriminación.**

El trato justo y equitativo de todos los colaboradores, afiliados, y otras personas es fundamental para poder satisfacer y cumplir la misión y las metas de Capital Salud. Todas las personas deben de ser tratadas sin tener en cuenta su raza, color, religión, género, origen étnico, edad, incapacidad, sin perjuicio de la atención preferente que, de acuerdo con la ley, debe darse a los sujetos que gozan de especial protección por razones constitucionales o legales.

Capital Salud emplea, recluta, entrena, promueve, asigna, transfiere y despide a sus empleados, también solicita la exclusión en la prestación de los servicios del personal de las cooperativas o proveedores de servicios de salud, de acuerdo con factores como capacidad individual, logros, experiencia adquirida, y conducta, sin tomar en cuenta su raza, color, religión, sexo, origen étnico, edad o incapacidad.

### **3.4 Ambiente Libre de Drogas.**

Capital Salud está comprometida con mantener un ambiente laboral libre de drogas, por lo cual su uso ilegal en las instalaciones laborales o durante actividades relacionadas con el trabajo en Capital Salud, está estrictamente prohibido.

Todos los empleados y colaboradores de Capital Salud aceptan someterse a pruebas para comprobar si se encuentran bajo la influencia de drogas ilícitas durante el desarrollo de sus funciones. El no permitir la práctica de tales pruebas, es motivo para ser despedido o desvinculado de Capital Salud, claro está, respetando el derecho a la defensa de los empleados y colaboradores. Por esta razón, está prohibido tener, distribuir, vender, utilizar o encontrarse bajo la influencia de drogas ilícitas mientras se encuentre al servicio de Capital Salud.

### **3.5 Señales de advertencia para los Empleados y Colaboradores.**

El Cumplimiento de la normatividad que rige la conducta de los empleados y colaboradores de Capital Salud, usualmente se ve comprometida cuando participa, o induce conductas en las que se manejan términos como:

- "Bueno, a lo mejor una sola vez"
- "Nadie se va a enterar"
- "No importa la manera en que se haga lo importante es que se haga"
- "Parece demasiado bueno para ser cierto"
- "Todo el mundo lo está haciendo"
- "Hay que destruir ese documento"
- "Lo podemos esconder"
- "Nadie saldrá afectado"
- "¿Cómo puedo beneficiarme de esto?"
- "Con esto lograremos destruir a la competencia"
- "Nunca hablamos de esto"
- "Siempre lo hemos hecho así"

### **3.6 Evaluación del Ambiente Laboral.**

Con el propósito de conocer el clima ético y organizacional, así como el ambiente laboral, se realizarán mediciones periódicas a través del área encargada de la gestión del talento humano, por medio de la aplicación de una encuesta con una periodicidad que se establecerá conforme a las necesidades de Capital Salud.

## **Sección 4.- Conflictos de Intereses.**

Capital Salud está comprometida con la aplicación de todos los mecanismos que sean necesarios para garantizar la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés, que surgen o pueden surgir cuando, un interés personal o de un tercero se antepone al mejor interés de Capital Salud.

Capital Salud rechaza, condena y prohíbe que el Gerente General y la Alta Gerencia, miembros de comités, empleados y todos aquellos vinculados con la entidad, incurran en prácticas que atenten o puedan atentar contra



la integridad y la transparencia de la gestión de Capital Salud y en contra del buen uso de sus recursos, o en prácticas como:

1. El otorgamiento de compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
2. La utilización indebida de información privilegiada o confidencial para obtener provecho propio o de terceros.
3. La generación de burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
4. El tráfico de influencias para privilegiar trámites.
5. Contratación de personal que tiene vínculos hasta con cuarto grado de consanguinidad, con colaboradores con contrato vigente con la entidad.

#### **4.1 Deberes en Materia de Conflictos de Intereses.**

El equipo humano de Capital Salud asume, sin perjuicio de los deberes consagrados en la Ley y los Estatutos, los siguientes deberes relacionados con los conflictos de interés:

- a. Revelar a tiempo a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener, y abstenerse de actuar hasta tanto se resuelva la situación.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de Capital Salud.
- c. Guardar y proteger la información que sea definida como de carácter reservado.
- d. Cumplir con lo establecido Sección 2.- Empleados y colaboradores de Capital Salud del presente Código de Conducta [y Buen Gobierno](#).
- e. Contribuir a que se les otorgue a todos los afiliados de Capital Salud un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.

## **4.2 Prohibiciones en Materia de Conflictos de Intereses.**

1. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración, en beneficio propio o de terceros.
2. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme con la normatividad vigente y la reglamentación interna atente contra los intereses de la Capital Salud.
3. Incurrir en prácticas por medio de las cuales se utilice su posición en Capital Salud o el nombre de esta para obtener para sí o para un tercero, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
4. Entregar dádivas a otros empleados y/o servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
5. Utilizar indebidamente los recursos de Capital Salud para labores distintas al desarrollo de su objeto social, ni destinarlos en provecho propio o en beneficio de terceros.
6. Aceptar donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier otra persona, natural o jurídica, con las que Capital Salud guarde relación en virtud del desarrollo de su objeto social, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

La comisión o transgresión de las conductas descritas anteriormente darán lugar a las sanciones disciplinarias a que haya lugar, sin detrimento de las demás acciones legales o judiciales procedentes.

## **4.3 Procedimiento de Resolución de Conflictos de Intereses.**

Los empleados y colaboradores de Capital Salud revelarán los conflictos de intereses en los que pudieran estar involucrados o incursos, o en los que crean que otro de ellos lo esté. Esta revelación deberá ser informada al **superior inmediato**. Los empleados y colaboradores de Capital Salud deberán consultar con el **superior inmediato** los eventos que sean



ambiguos en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

## **Sección 5.- Responsabilidad Social y Medioambiental.**

Todos los empleados y colaboradores de Capital Salud velarán por la protección del medio ambiente, evitando todo lo que pueda suponer deterioro de los recursos, contaminación o peligro para el ecosistema, generando conciencia en sus grupos de interés para que en el desarrollo de sus actividades, se realicen acciones permanentes para evitar, prevenir, minimizar y controlar los aspectos ambientales negativos.

En este sentido, Capital Salud está comprometida con el cumplimiento de la Legislación Ambiental Nacional. En especial con la implementación de algunos lineamientos como: i). La gestión de los impactos ambientales<sup>11</sup>, ii) Desarrollo sostenible<sup>12</sup>, y iii) Promoción de la cultura ambiental<sup>13</sup>.

---

<sup>11</sup> Programas que abarcan el manejo ambiental de los procesos desarrollados, haciendo seguimiento a materias primas y proveedores, consumo de recursos, locaciones, residuos peligrosos, reciclables y ordinarios, agua potable, vertimientos, calidad del aire y saneamiento.

<sup>12</sup> Actividades relacionadas con la prestación y aseguramiento de servicios de salud, garantizando el uso eficiente de recursos y la responsabilidad en sus acciones.

<sup>13</sup> Interacción permanente con los grupos de interés, colaboradores, proveedores y entes de control mediante programas de educación, campañas e intervenciones ambientales.

## **CAPÍTULO VI. FORTALECIMIENTO DE MEDIDAS DE INTEGRIDAD**

### **Sección 1.- Sobre Financiación de Campañas.**

Capital Salud por tener aportes de recursos de presupuesto público del Distrito Capital no realiza aportes ni financia campañas políticas.

### **Sección 2.- Sobre Donaciones Caritativas.**

Si Capital Salud realiza gestiones que conlleven donaciones y/o contribuciones caritativas de recursos en dinero o especie (asistencia técnica, equipos entre otros), estos deberán cumplir con las normas presupuestales definidas para tal fin por la Secretaría Distrital de Hacienda, la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social.

### **Sección 3.- Sobre manejo de Lobby /Reglamentación de los Lobistas y/o Intermediarios.**

Entendido el "Lobby" como una actividad creciente en la actualidad y se ha convertido en una acción muy extendida por las empresas, patronales, sindicatos o asociaciones sociales que tienen el propósito de conseguir decisiones favorables a sus intereses desde los poderes públicos y las decisiones de las entidades en la programación y ejecución del gasto, para Capital Salud no está permitido dar trámite a solicitudes de lobistas identificados por las empresas que contratan con Capital Salud o con interés de ello. Es necesario aclarar que la solicitud de citas, a los profesionales, líderes de proceso, Directores, [Subdirecciones](#) o Gerencia General, por parte de proveedores o empresas vinculadas a Capital Salud deben estar asociadas al seguimiento, monitoreo y evaluación de la prestación de los servicios contratados y con el debido registro documental en un acta según formato del Sistema de Gestión de Calidad.

Las empresas que aspiren a vincularse a Capital Salud solo podrán solicitar citas a la Gerencia General, área que deberá dejar el soporte documental del alcance de la reunión.

#### **Sección 4.- Sobre identificación de Terceras Partes**

Capital Salud no admite ningún intermediario, agentes externos o consultores en la gestión de procesos internos para la toma de decisiones o prelación de acciones en favor de intereses privados de particulares y/o empresas contratadas, evitar la aplicación de procedimientos o gestionar recursos o cualquier acción que genere posibles esquemas de soborno.

#### **Sección 5.- Sobre la Puerta Giratoria**

Capital Salud acoge la normatividad Nacional, Local y Sectorial relacionada con la vinculación de personal que pueden incurrir en la llamada "*Puerta Giratoria*", entendida como el hecho en el que un funcionario con alto cargo público ingrese a trabajar en una empresa, obteniendo beneficio de su anterior ocupación pública y produciendo conflictos de interés entre la esfera pública y la esfera privada, en beneficio propio y en perjuicio del interés público.

Los candidatos que se postulen para ocupar algún cargo directivo en Capital Salud y que puedan presentar una situación asociada a lo definido como "*Puerta Giratoria*", no podrán ser elegidos en el proceso de selección de la entidad. Sin embargo, en el evento que tales circunstancias se identifiquen, después de realizada la vinculación, el superior inmediato deberá comunicarlo a la Gerencia General y al área correspondiente para definir el procedimiento jurídico, disciplinario y administrativo a seguir.

#### **Sección 6.- Sobre la Protección al Denunciante**

Capital Salud cuenta con un espacio de denuncias en la página web y un correo electrónico [anticorrupcion@capitalsalud.gov.co](mailto:anticorrupcion@capitalsalud.gov.co) y ha definido un procedimiento de atención de denuncias de corrupción y/o Sarlaft que protege al denunciante, respeta el anonimato e indica los pasos que se deben seguir tanto en la etapa de denuncia como en el trámite interno. Para Capital Salud es importante valorar la denuncia en el marco de la veracidad y objetividad del denunciante.

## **CAPITULO VII- DISPOSICIONES FINALES.**

### **Sección 1.- Solución de Controversias.**

Los conflictos que se presenten en relación con el incumplimiento de las normas establecidas en este Código de Conducta y Buen Gobierno serán evaluados por el Gerente General, quien en conjunto con la Oficina de Control Interno garantizarán el derecho constitucional a la defensa y el debido proceso, garantizando la posibilidad de presentación personal de descargos, para proceder luego con la interposición o no de las sanciones establecidas en los correspondientes contratos y reglamento interno de trabajo.

### **Sección 2.- Vigencia y Divulgación.**

El presente Código de Conducta y Buen Gobierno Corporativo entrará en vigor a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de Capital Salud. Su divulgación, la capacitación a directivos, empleados y colaboradores, el seguimiento y aplicación de su contenido estará en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, en coordinación con el área de **Talento Humano** y se hará efectiva a través de los medios dispuestos para tal fin, destinando un espacio permanente en la página Web de Capital Salud ([www.capitalsalud.gov.co](http://www.capitalsalud.gov.co)) para cumplir con dicho cometido.

Este Código hará parte integral de todos los contratos que Capital Salud celebre con sus empleados y colaboradores. Para ello, Capital Salud incorporará en dichos contratos una cláusula en la que se consagre así expresamente.

### **Sección 3.- Reformas al Código.**

Este Código sólo podrá ser reformado por decisión de la Junta Directiva de Capital Salud, previa recomendación de la Gerencia General y/o la Oficina de Control Interno.



Las validaciones al mismo deben realizarse periódicamente, al menos cada dos (2) años. Por esta razón, tanto los códigos primarios como cualquier modificación que se haga a los mismos, será puesta a consideración de los empleados por al menos tres (3) días hábiles, por cualquier medio de comunicación idóneo (físico o electrónico) para que dentro de dicho término presenten sus observaciones y aportes, los cuales serán evaluadas por el Comité de Gobierno Organizacional, el cual presentará un informe a la Gerencia General para tramitar la modificación en la Junta Directiva y de esta manera surtirse su aprobación definitiva.

Este código modifica y sustituye cualquier disposición interna que le sea contraria.

## **ELABORACIÓN, REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO**

<b>Elaboración del documento de política</b>	Christian David Rincón Ruiz Luz Helena Calderón	<b>Cargo</b>	Profesional de Procesos y Calidad Jefe Oficina Asesora de Planeación
<b>Fecha de elaboración</b>	12/07/2019.		
<b>Revisión del documento</b>	Equipo Directivo Entidad Comité de Riesgos	<b>Cargo</b>	Equipo Directivo Entidad Ver Acta No. 110 del 12 de julio de 2019
<b>Fecha de revisión del documento</b>	Julio 2019		
<b>Aprobación del documento</b>	Junta Directiva	<b>Fecha Acta</b>	12 de julio de 2019 Acta No. 110
<b>Fecha de aprobación</b>	Julio 2019		

### **CONTROL DE CAMBIOS**

- Se actualiza Código de Conducta y Buen Gobierno de conformidad con la plataforma estratégica 2021-2024 aprobado mediante Acta 123 de Junta Directiva de Enero 21 de 2021.

## REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA.

- Capital Salud. Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. Bogotá-Colombia. 2019.
- Capital Salud. Documento de Constitución y Estatutos Sociales de Capital Salud. Entidad Promotora de Salud del Régimen Subsidiado S.A.S. Bogotá- Colombia.2019.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Decreto Distrital 118. Código de Integridad del Servicio Público. Bogotá-Colombia 2018.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo. Bogotá- Colombia. Octubre de 2018.
- Alcaldía Mayor de Bogotá. Decreto Distrital 591. Adopción del MIPG. Bogotá- Colombia. 2018.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto 682. Bogotá-Colombia. 2018.
- Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2515. Bogotá-Colombia de 2018.
- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 0008. Bogotá-Colombia .2018.
- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 0004. Bogotá-Colombia 2018.
- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 0007. Bogotá- Colombia. 2017.
- Veeduría Distrital, Lineamientos metodológicos para la Rendición de Cuentas para la Administración Distrital. Bogotá- Colombia. 2017.
- Superintendencia Nacional Financiera. SARLAF Circular 009 Bogotá-Colombia. 2016.

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE. OCDE. Colombia. 2014.
- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 047 y sus modificaciones. Bogotá- Colombia. 2007.
- Departamento Administrativo de la Función Pública, Decreto 1499 Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Bogotá-Colombia. 2017.
- Presidencia Nacional de la República. Ley 1712. Bogotá-Colombia. 2014.
- Presidencia Nacional de la República Ley 1474. Bogotá-Colombia. 2011.
- Concejo de Bogotá. Acuerdo 357. Bogotá-Colombia. 2014.
- Capital Salud EPS. Informes de Rendición de Cuentas años 2018, 2017 y 2016. Bogotá-Colombia.
- Universidad El Bosque, Revista Colombiana de Bioética. Vol. 10 No. 1 Bogotá-Colombia Enero - junio de 2015.
- Antón Almanera, Pilar, Enfermería, Ética y Legislación. Masson Salvat. 1994.
- Consejo Internacional de Enfermeras, Código de Ética de Enfermería. 2000.
- Gracia Guillén, D., Procedimientos de decisión en ética entidad. Eudema, Madrid. España. 1991.
- Losovitz, A. Y Colaboradores. "Reflexiones interdisciplinarias sobre ética en medicina", en El guardián de los vientos. Catálogos. Argentina. 1998.