	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	1 de 31

**CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA) Y BUEN GOBIERNO DE ALIANZA MEDELLÍN –
ANTIOQUIA EPS S.A.S. (SAVIA SALUD EPS)**

**ACUERDO DE JUNTA DIRECTIVA
No. 005 (20 de febrero de 2015)**

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA) Y BUEN
GOBIERNO DE ALIANZA MEDELLÍN – ANTIOQUIA E.P.S S.A.S (SAVIA SALUD EPS)**

El PRESIDENTE de la JUNTA DIRECTIVA de ALIANZA MEDELLÍN – ANTIOQUIA E.P.S S.A.S. (SAVIA SALUD EPS), entidad promotora de salud de naturaleza mixta, sociedad por acciones simplificada, constituida por voluntad de sus socios mediante documento privado del 27 de marzo de 2013, en ejercicio de la facultad conferida por el literal n) del artículo 46 estatutario, y bajo las siguientes consideraciones,

- a. Que la adopción del **CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA) Y BUEN GOBIERNO DE SAVIA SALUD EPS** se hace por quienes se encuentran designados como miembros de la JUNTA DIRECTIVA de SAVIA SALUD EPS, acorde con el contenido del artículo transitorio 1° del Capítulo XIV de Disposiciones Transitorias del “Acta de Constitución” del 27 de marzo de 2013, y se deriva de la consagración del artículo 46 estatutario, que prevé: *“Art. 46. n) Aprobar un código de buen gobierno y un código de ética que contendrá todas las normas, políticas y mecanismos exigidos por la ley, reglamentos y en general las mejores prácticas de buen gobierno corporativo”*.
- b. Que en virtud del Artículo 15, literal n del Reglamento de Junta Directiva, tal como consta en el Acta No. 33 del 20 de febrero de 2015, la JUNTA DIRECTIVA de SAVIA SALUD EPS, en sesión ordinaria, aprobó el **CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA) Y BUEN GOBIERNO DE ALIANZA MEDELLÍN – ANTIOQUIA E.P.S S.A.S (SAVIA SALUD EPS)**, que se acoge mediante el presente Acuerdo de Junta Directiva.
- c. Que corresponde al PRESIDENTE de la JUNTA DIRECTIVA, de conformidad con el Artículo 17 numeral 12 del Reglamento Interno, suscribir los Acuerdos emitidos por la JUNTA DIRECTIVA. En consecuencia,


ACUERDA ADOPTAR:

**CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA) Y BUEN GOBIERNO DE ALIANZA MEDELLÍN –
ANTIOQUIA EPS S.A.S (SAVIA SALUD EPS)**

TÍTULO I

CONSIDERACIONES

PRIMERA: Que en atención al literal h) del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007, el cual prevé que las entidades promotoras de salud del régimen subsidiado deben orientar la prestación de los servicios a su cargo, desarrollando eficazmente los fines o propósitos de

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	2 de 31

su objeto por medio de la adopción de un código, que permita la aplicación de los propósitos del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que redunde en garantías para la eficiencia del servicio de aseguramiento para la población de afiliados, es pertinente y necesario adoptar un Código de Ética (Conducta) y Buen Gobierno para SAVIA SALUD EPS.

SEGUNDA: Que la adopción de un Código de Ética (Conducta) y de Buen Gobierno es un mecanismo por medio del cual SAVIA SALUD EPS busca cumplir su propósito de impactar de manera cuantificable y autosostenible el Sistema de Seguridad Social en Salud para sus afiliados, de cara al mejoramiento de las condiciones de salud de aquellos, aplicando de manera eficiente y eficaz los recursos públicos dispuestos a su administración.

TERCERA: Que uno de los fines de la consagración de normas tanto de Ética como de Buen Gobierno, como mecanismos de autorregulación, es la formulación de alternativas que permitan viabilizar y transformar las situaciones de conflicto, en oportunidades propositivas de relacionamiento.


CUARTA: Que SAVIA SALUD EPS de manera autónoma y producto de un proceso de mejoramiento continuo, considera pertinente construir y, por ello, imponerse la observancia de normas de alcance ético que sirvan para orientar su desarrollo, su relacionamiento con los demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y especialmente su gestión con los usuarios del servicios de aseguramiento en salud en el Departamento de Antioquia.

QUINTA: Que en concordancia con los valores, principios y marco normativo ético que determina el comportamiento de SAVIA SALUD EPS y sus miembros, este Código de Ética (Conducta) y Buen Gobierno, irradia a toda la Organización, a su operación y a las relaciones de gobierno que le apliquen.

SEXTA: Que este Código de Ética (Conducta) y de Buen Gobierno, busca garantizar la adecuada gestión de los asuntos de SAVIA SALUD EPS, facilitar el conocimiento público de su administración y consecuentemente, validar el cumplimiento de su objeto social en correspondencia con los fines y propósitos de su plataforma estratégica y de los principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, con los cuales la plataforma institucional de la entidad se corresponde.

SÉPTIMA: Que el presente Código compila el componente de Buen Gobierno o Gobierno Corporativo visibilizando, los compromisos éticos adoptados por los entes que componen la Dirección de SAVIA SALUD EPS, esto es, su Junta Directiva y la Gerencia, y que surge como producto de un acuerdo y compromiso voluntario de autorregulación inspirado en una gestión íntegra, eficiente y transparente, que posibilita comunicar tanto a las entidades con las que se relaciona de manera comercial e institucional, como a los grupos de interés sobre quienes orienta su labor con el propósito de generar confianza tanto al interior de la Institución como al exterior de ella.

OCTAVA: Que en concordancia con los principios, valores y directrices de Buen Gobierno adoptados, SAVIA SALUD EPS acoge el componente de Ética o de Conducta que le

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	3 de 31

permitan día a día orientar su conducta dentro de un marco ético y de esta manera conducir y concebir el ejercicio de sus funciones.

NOVENA: Que dada la naturaleza pública y del servicio de aseguramiento encargado a SAVIA SALUD EPS, su gestión debe atender a principios de la Ética y la Gestión Pública, Eficiencia, Eficacia, Transparencia, Búsqueda del Bien Común, Calidad, Oportunidad en la prestación de servicio de salud, Planeación, Evaluación, Seguimiento y Autocontrol, Integralidad en la prestación del servicio, Innovación, Equidad, Austeridad y Respeto por las personas y el medio ambiente. Todo ello, en aras de cumplir a cabalidad con los mandatos del Honorable Concejo de Medellín, la Honorable Asamblea Departamental de Antioquia y el Consejo Directivo de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia COMFAMA, así como el mandato constitucional y legal que rigen su quehacer, siendo propósitos comunes en la creación de la entidad emanados de la Ordenanza Departamental No. 39 de 2012 y Acuerdo Municipal No. 55 de 2012, configurar un modelo de atención que privilegie la prevención de la enfermedad y la promoción de la salud en términos de rendimiento y eficacia.

DÉCIMA: Que este Código se inspira igualmente en la declaración que se realiza en el ejercicio de planeación estratégica realizado en 2014, en concretar a SAVIA SALUD EPS como política pública de salud, y referente nacional en la prestación del servicio de salud, bajo la modalidad de alianza público - privada.


UNDÉCIMA: Que el presente Código da directrices y orientaciones para que la gestión y los resultados de SAVIA SALUD EPS cumplan con los fines constitucionales y misionales de la entidad, permitiendo que su labor garantice la calidad y la promoción en el servicio de salud, así como la prevención de la enfermedad, procurando siempre la cobertura del riesgo en salud de la población antioqueña.

Así mismo promoviendo la eficiencia financiera de la gestión del riesgo en salud mediante el fortalecimiento de las redes integradas de servicios, estructurando su propia Red, y construyendo alianzas estratégicas con entidades similares.

Lo anterior, dentro de un escenario de autosostenibilidad que permita el cumplimiento de sus obligaciones contractuales y comerciales, permitiendo que su modelo de gestión mixta sea una prueba de la efectividad de la alianza del sector público y el privado, siendo necesario por tanto, el establecimiento de los límites a los posibles conflictos de interés que se pueden presentar entre sus socios, así como un sistema de control y evaluación de los miembros de Junta Directiva.

DUODÉCIMA: Que el presente Código hace parte de los requisitos, mecanismos y procesos que SAVIA SALUD EPS y desarrollará permanentemente para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud, así como de los Sistemas de Gestión – Control que permiten una estructura para regular la estrategia, gestión y la evaluación del desempeño institucional de SAVIA SALUD EPS.

DÉCIMOTERCERA: Que este compendio de compromisos se encuentra adoptado a la medida y particularidades de SAVIA SALUD EPS y se basa en la normativa jurídica y el contexto del servicio público de salud.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	4 de 31

DÉCIMO CUARTA: Que las directrices que la entidad imparte a través de este Código, son autónomas y son producto de la deliberación, la consulta y la participación por tratarse de una autorregulación, para cuya adopción se realizó un proceso de deliberación en sus propósitos, fines y contenido, todo lo cual le imprimen legitimidad y autoaceptación.

DÉCIMO QUINTA: Que se encuentra consagrado con miras a la acción y por tanto, su formulación consulta la cotidianidad, evidenciando pautas a seguir para lograr dar solución a los conflictos entre los colaboradores, entre la Organización y los Usuarios, la Organización y La Dirección.

En atención a las anteriores consideraciones la Junta Directiva adopta el presente Código de Ética (Conducta) y Buen Gobierno, bajo los siguientes preceptos:

DEFINICIONES

Para los efectos de comprensión del significado, alcance, y contenidos de algunos términos utilizados en el presente Código, se adoptan las siguientes definiciones:

Afiliados: Son las personas cubiertas por la prestación de los servicios que ofrece SAVIA SALUD EPS, bien sea a través del régimen contributivo o subsidiado, y que estando en cualquiera de los regímenes, tengan la calidad de cotizantes o de beneficiarios.


Alta dirección: Se denomina alta dirección a los cargos directivos que se encuentran ubicados en la más alta escala de jerarquía. En SAVIA SALUD EPS se identifica como alta dirección a la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia.

Aliado estratégico de capital: Son todas aquellas personas que se vinculan directa o indirectamente a la Entidad, con el aporte de recursos que sean estimables en dinero, preferiblemente con un ánimo de permanencia.

Autoevaluación: Mecanismo de valoración mediante el cual SAVIA SALUD EPS examina la gestión que está siendo ejecutada por cada uno de sus integrantes, como de la Institución en general, con miras a corregir fallos o inconsistencias, y estimular correctivos, medidas de acción o actuaciones favorables.

Brechas [de la atención] en salud: Se refiere a las imposibilidades de acceso al servicio de salud que se presta a los afiliados, así como a las dificultades encontradas en los procesos y procedimientos en la prestación de dicho servicio por parte de la Entidad.

Calidad de garante del servicio público de salud: El servicio de salud, al garantizar un derecho de carácter fundamental, debe ser prestado a todos los particulares por parte del Estado. Sin embargo, toda vez que el Estado colombiano carece de los recursos con los cuales presta dicho servicio de manera directa a todos los integrantes del territorio nacional, delega dicha función en otras entidades, las cuales adquieren la responsabilidad de prestarlo en condiciones de idoneidad, eficiencia y eficacia, y por tanto, SAVIA SALUD EPS goza de esta calidad de garante del servicio público de salud.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	5 de 31

Cliente externo: Se denomina cliente externo a todas las personas ajenas a SAVIA SALUD EPS que efectivamente reciben sus servicios. Para SAVIA SALUD EPS son clientes externos los afiliados, quienes son los destinatarios de los servicios de salud que se procura prestar en condiciones de calidad, idoneidad, respeto, eficiencia y celeridad, además de las I.P.S. que tienen contratos celebrados con la E.P.S. para la atención de los afiliados.

Cliente interno: Se considera cliente interno a aquel integrante de la organización cuya posición en la prestación del servicio lo obliga a depender del trabajo ejecutado por otro. Para SAVIA SALUD EPS son clientes internos:

- a) Los profesionales de la salud que dependen de la institución para la prestación de sus servicios.
- b) Todo el personal administrativo que depende del suministro de información sobre cada uno de los afiliados para el correcto suministro del servicio.
- c) Todo aquel integrante de SAVIA SALUD EPS encargado de la ejecución de una tarea dentro del proceso de prestación de los servicios que, en cualquier momento determinado, requiera del apoyo de otras áreas para ejecutar su tarea en debida forma.


Colaborador: Integrante de la cadena de prestación del servicio cuya tarea específica dentro de la misma es diferente a la de los integrantes de la alta dirección, es decir, toda aquella persona integrante de SAVIA SALUD EPS cuya tarea difiere las encomendadas a la Junta Directiva y a la Gerencia, bien se trate de un funcionario de orden administrativo o de un funcionario de orden operativo.

Control externo: Calificación de la conducta ejecutada por SAVIA SALUD EPS por parte de una entidad que no se encuentra incluida en el organigrama de la Entidad, o por parte de las autoridades de control estatal o por parte de los propietarios mayoritarios en desempeño de su rol de control como entidades estatales del orden municipal y departamental.

Control interno: Sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad para su propia revisión, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.

Para el caso de SAVIA SALUD EPS, el control interno se ejecuta a través de la comparación de la actividad ejecutada con los Sistemas de Calidad o de Control a la Gestión Interna, función que se encuentra a cargo del Jefe de Gestión Control.

Cultura de servicio: Este concepto implica una estrategia corporativa donde participan todos los niveles de SAVIA SALUD EPS (alta dirección, administrativo y operativo), en el cual se lleva a cabo un diagnóstico profundo con el fin de establecer claros indicadores de

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	6 de 31

mejoramiento en la atención al usuario o afiliado, los cuales son puestos de presente a todos los integrantes de la Institución y se les inculca su observación con miras a prestar un excelente servicio al cliente a través de todas las áreas.

Directivo: Persona natural cuyo cargo, y en especial la ubicación de éste dentro de la estructura organizacional de SAVIA SALUD EPS, le otorga la competencia para tomar decisiones vinculantes, de gran importancia para la Entidad y para impartir órdenes a otras personas que hacen parte de la cadena de prestación de los servicios de la institución, y cuyo cargo se encuentra subordinado al Directivo.

De acuerdo con la estructura organizacional de SAVIA SALUD EPS, los cargos del nivel directivo son: Los miembros de Junta Directiva, Gerencia, Subgerencias, Direcciones, Jefaturas y los que puedan llegar a crearse con dicho alcance.

Evaluación del desempeño: Valoración llevada a cabo por expertos, de carácter interno o externo, que tiene como finalidad examinar la gestión de los integrantes de SAVIA SALUD EPS, con miras a corregir fallos o superar las brechas o deficiencias encontradas en el desempeño de sus tareas o estimular actuaciones favorables.


Evaluación institucional de gestión: Modelo evaluativo sistémico, donde el eje central lo constituye la toma de decisiones. Se parte de la concepción que a través de la aplicación de la evaluación, se pueden detectar falencias y aciertos en la gestión de todos los órganos de alta dirección o administrativos, y con base en ello, tomar decisiones en cada uno de los procesos administrativos ejecutados en la Institución, retroalimentando constantemente dichos procesos con miras a lograr la efectividad institucional.

Gestión Corporativa: Actividad empresarial que, a través de diferentes individuos especializados, tales como los integrantes de la alta dirección, y de acciones administrativas, buscará mejorar la productividad y la competitividad de SAVIA SALUD EPS.

Gestión de riesgo: Es el proceso de identificar, analizar y cuantificar las probabilidades de pérdidas y efectos secundarios que se desprenden de los desastres, eventos adversos o patologías que en la prestación del servicio de salud encomendado a SAVIA SALUD EPS, se presentan y deben atenderse, así como de las acciones preventivas, correctivas y reductivas correspondientes que puedan emprenderse para reducir su tasa de ocurrencia.

Grupo de interés: Conjunto de personas que pueden verse afectadas, potencial o efectivamente, de forma favorable o desfavorable, por las actuaciones de SAVIA SALUD EPS. El grupo de interés se constituye por personas que, a partir de una relación construida con SAVIA SALUD EPS, puede demandar de ella acciones u omisiones con miras a evitar la materialización de efectos desfavorables para sí mismos o para la misma Entidad. Para efectos de este código los grupos de interés son:

- a) Los afiliados.
- b) Los socios, tanto de carácter público como privado.
- c) Los colaboradores y sus familias.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	7 de 31

- d) El sector prestador de servicios de salud.
- e) Los proveedores de bienes y servicios diferentes a los de salud.
- f) El Estado colombiano.
- g) La sociedad en general.

Información privilegiada: Información de propiedad de SAVIA SALUD EPS no accesible al público en general, de la que dispone un grupo restringido de personas por razón de su cargo, y cuya disposición necesariamente debe estar dirigida a la prestación del servicio que presta la Entidad o a su administración. Su utilización en beneficio propio de aquellos que tienen acceso a ella, de sus allegados o de cualquier tercero resulta ilegal.

Información confidencial: Datos que hacen referencia a un afiliado o usuario, suministrados por él mismo u obtenidos de parte de una entidad oficial, cuyo manejo y divulgación se encuentra regulado por la Ley 1581 de 2012 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”*.

Hacen parte de la información confidencial, por ejemplo, la historia clínica de un afiliado o usuario, las patologías que padece, los tratamientos que recibe o ha recibido, información bancaria, y en general, toda aquella información que de conformidad con la Ley 1581 de 2012 deba ser sometida a reserva.

Instancias de Gobierno Corporativo: Niveles, grados o divisiones en las cuales se organiza el Gobierno Corporativo con miras a desarrollar efectivamente su tarea.


Inversionista: Persona natural o jurídica, de naturaleza pública o privada, que pone a disposición de SAVIA SALUD EPS recursos económicos en dinero o en especie, para el desarrollo y sostenimiento de su misión y visión.

Modelo de gestión y operación: Esquema o marco de referencia para la administración de SAVIA SALUD EPS, de conformidad con su misión, visión y principios.

Morbimortalidad: Obedece al número de personas que resultan afectadas y/o fallecen en un periodo de tiempo determinado a causa de una enfermedad. Es un término médico-estadístico que permite determinar la peligrosidad de una determinada patología.

Normas autocompositivas: Pautas de actuación que no son impuestas por autoridad ajena a SAVIA SALUD EPS, sino que se crean y se adoptan autónomamente para la consecución efectiva de unos fines predeterminados, acordes con la prestación del servicio de salud, u otros que ofrezca. Igualmente serán normas autocompositivas aquellas que sean confeccionadas para la resolución de un conflicto interno de la Institución o de ésta con otra persona natural o jurídica ajena a ella.

Órgano de administración u órgano administrativo: Parte integrante de la organización SAVIA SALUD EPS, conformado por un número de personas con un perfil de alta calidad profesional y humana, cuyas funciones y atribuciones a él conferidas tienen como finalidad que, a través de su ejecución, se cumplan los fines fijados por la entidad en razón de su actividad. En otros términos, son las diversas unidades

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	8 de 31

funcionales que, delimitados cada uno a unas competencias específicas, permiten el normal y correcto funcionamiento de la actividad realizada por la Entidad y propenden por el cumplimiento de sus metas.

Personas y entidades externas: Personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, que en un momento determinado no hacen parte de la cadena de prestación del servicio de salud que dispensa SAVIA SALUD EPS. En contraposición a las personas o entidades externas, serán personas o entidades internas todas aquellas que desempeñen algún papel en la atención de afiliados o usuarios.

Plataforma estratégica: La plataforma estratégica se constituye en un planteamiento formal que soporta el funcionamiento de SAVIA SALUD EPS, a través de la definición de su filosofía, concepción, razón de ser, proyección a futuro, misión, visión, principios y objetivos. La Plataforma estratégica se encuentra integrada por: Misión, Visión, Principios, Valores y Objetivos Estratégicos.

Proceso operativo: Lineamientos de conducta impuestos a todos los colaboradores de SAVIA SALUD EPS cuya finalidad radica en el desarrollo y entrega final del servicio al cliente, mediante la adopción de un método para el desarrollo de la actividad de todos los funcionarios de la entidad, con miras a generar altos estándares de calidad y eficiencia.

Protocolo de comunicaciones: Se trata del conjunto de pautas que posibilitan que distintos órganos o departamentos que forman parte de SAVIA SALUD EPS, puedan intercambiar información de forma ordenada, de modo que logre satisfacer las necesidades de los grupos de interés con la mayor asertividad y eficiencia posible.


Proveedor: Persona natural o jurídica cuyo vínculo contractual con SAVIA SALUD EPS, le impone el abastecimiento de recursos necesarios para el normal y correcto desarrollo de la prestación de los servicios de la Entidad. Se entiende como proveedor todo aquel que abastece bienes o servicios a la Institución.

Relacionamiento saludable: Se refiere a la manutención de las relaciones entre los grupos de interés y SAVIA SALUD EPS, así como con las entidades de control y vigilancia, en términos de cordialidad, ayuda mutua, evitando tensiones entre éstos.

Riesgos de orden epidemiológico y financiero: Se entenderá por riesgo epidemiológico aquellas circunstancias que aumenten las probabilidades que tiene una persona de contraer una enfermedad.

Se entenderá por riesgo financiero aquellas circunstancias que aumenten las probabilidades de pérdidas económicas en el desarrollo del objeto social de la Entidad.

Rol: Función u oficio que se encuentran llamados a cumplir distintos órganos de SAVIA SALUD EPS, con miras a garantizar su normal y correcto funcionamiento. Este concepto toma suma importancia tratándose de la Gobernación de Antioquia y el Municipio de Medellín, en tanto estas entidades asumen diversas funciones respecto de la Entidad, toda vez que al mismo tiempo deben fungir como:

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	9 de 31

- a) Propietario mayoritario.
- b) Parte integrante de la junta directiva.
- c) Organismo de control de las políticas de las Entidades Prestadoras de Salud (EPS).
- d) Ente cofinanciador del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS).

Igualmente en el caso de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA, en tanto que en esta entidad confluyen la calidad de propietario y operador.

Recurso humano: conjunto de empleados o prestadores de servicios que forman parte de SAVIA SALUD EPS, y que se caracterizan por desempeñar tareas específicas a cada uno de los distintos sectores en los cuales se divide la entidad en sus distintos órdenes (alta dirección, administrativo y operativo).

Sistema de gestión de la innovación: Consiste en la especificación de las actividades, recursos y resultados necesarios para alcanzar los objetivos establecidos en la política de Innovación fijada por SAVIA SALUD EPS.

Usuario: Es usuario de un servicio de salud toda persona física que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud. Para SAVIA SALUD EPS los usuarios son los beneficiarios de los servicios en salud que ofrece.

TÍTULO II.


PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE SAVIA SALUD EPS

ARTÍCULO 1°. OBJETO: El presente Código establece y compila los acuerdos considerados por SAVIA SALUD EPS de manera autónoma y bajo el convencimiento de que el comportamiento ético en su conducta y las sanas relaciones de su Gobierno para con sus afiliados, socios, instituciones gubernamentales y de control, proveedores y su entorno en general permitirá cumplir con su objeto social, sus mandatos y sus objetivos estratégicos. Por tanto, SAVIA SALUD EPS por expresa disposición de los Accionistas y de la Junta Directiva, acoge los valores, marco ético, forma de organización y resolución de conflictos, forma de relacionamiento de gobierno y comportamiento en general, que se desarrolla en el presente clausulado, todo lo cual es vinculante tanto para los Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia y las Subgerencias, así como para sus colaboradores del soporte gerencial y de los procesos operativos.

ARTÍCULO 2°. MISIÓN: Savia Salud es una EPS que surge como resultado de la voluntad del sector público y privado, que se concreta como política pública de salud, con el objeto de que articule y organice la prestación de los servicios de salud en el Departamento de Antioquia (RISS)¹, se fundamente en la APS², con un modelo de

¹ RISS significa Red Integrada de Servicios de Salud

² APS significa Atención Primaria en Salud

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	10 de 31

atención diferenciador con énfasis en la promoción de la salud y la prevención y atención oportuna o precoz de la enfermedad.

ARTÍCULO 3°. VISIÓN: En el año 2018, SAVIA SALUD se habrá convertido en un referente nacional en la prestación de servicios de salud por su capacidad de articulación de los servicios, la innovación de sus enfoques, la capacidad de promoción y prevención y el impacto logrado en su población objetivo.

ARTÍCULO 4°. PRINCIPIOS: Los principios de SAVIA SALUD EPS, declarados como orientadores en su Planeación Estratégica, son los siguientes:

Valor de la Vida: Valoramos la vida por encima de todo. Buscamos generar salud y bienestar en todas las zonas de influencia en donde tenemos presencia.

Respeto: Por el otro, por la organización, por nuestros afiliados, por nuestros proveedores y por nosotros mismos.

Transparencia: Rendimos cuentas a la sociedad de nuestra gestión.

Austeridad: Gestionamos de manera adecuada todos los recursos disponibles.

Calidad: En la gestión de nuestros procesos y, en especial, en la prestación del servicio a nuestros afiliados

Equidad: Trabajamos por reducir las brechas en la atención y aseguramiento en salud.

Innovación: Creamos y evolucionamos nuestro modelo de gestión del riesgo en salud y financiero

ARTÍCULO 5°. VALORES: Los principios de SAVIA SALUD EPS, declarados como inspiradores en su Planeación Estratégica, son los siguientes:


Trabajo en equipo: Buscamos permanentemente mejorar, crear sinergias, innovar y lograr los mejores resultados

Orientación al Servicio: garantizamos un servicio integral para nuestros usuarios con efectividad.

Modelo Humano: Respetamos al ser humano por encima de todo.

Liderazgo: Somos pioneros como personas, como empleados y como empresa.

Cercanía: Generemos la mayor proximidad entre nosotros y con nuestros usuarios, nuestro entorno y las comunidades donde tenemos influencia. La gente siente a nuestra empresa como suya, propia y cercana.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	11 de 31

ARTÍCULO 6°. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS: SAVIA SALUD EPS orienta a sus colaboradores desde la Alta Dirección hasta su apoyo operativo, bajo tres perspectivas desde las cuales formula sus objetivos estratégicos, así:

A. Perspectiva Cliente:

- a. Lograr un impacto cuantificable en cada uno de los 3 segmentos foco, los cuales son: población susceptible de alto costo, usuarios alto valor y adultos jóvenes sanos.
- b. Fidelizar los actuales afiliados y aumentar su base a través de la consolidación en Antioquia, y la expansión a otras regiones.
- c. Mantener índices de satisfacción de usuarios de por lo menos 85%.

B. Perspectiva Interna:


- a. Implementar un modelo eficiente de gestión del riesgo que permita disminuir los índices de morbilidad y contribuya a estabilizar el costo médico.
- b. Lograr ser el articulador de la red prestadora, modulador del sistema de salud y sus actores claves, así como ser tenido en cuenta en la formulación de política pública en salud.

C. Perspectiva de Aprendizaje:

- a. Implementar un sistema único y eficiente de las Tecnologías de la información y Telecomunicaciones (TIC-TICS9 que incluya el Sistema de Información para la Calidad (SIC) y asegure la disponibilidad oportuna de información para la toma de decisiones.
- b. Consolidar una cultura de servicio basada en los principios y valores, que asegure la autonomía técnica y administrativa de SAVIA SALUD EPS.
- c. Diseñar, implementar y mantener un sistema de gestión de la innovación.

ARTÍCULO 7°. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL: SAVIA SALUD EPS se dirige de manera coordinada y estratégica por la mejoría de los índices de morbilidad de sus afiliados y por contar con un nivel de autosuficiencia para la inversión social que realiza hacia la población en condiciones de vulnerabilidad socio – económica. Por tanto, y de conformidad con su Estructura Organizacional, el comportamiento institucional desde la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva y la Gerencia hasta los colaboradores, se dirigirán en apoyar estas metas, observando puntualmente los siguientes comportamientos y gestión interna:

- a. Gestión eficaz y cuantificable en la implementación del modelo de gestión del riesgo que permita disminuir los índices de morbilidad con autosuficiencia.
- b. Gestión eficaz y cuantificable del Riesgo en Salud y el costo médico para la articulación de la Red que module el sistema de prestación del servicio de salud en coadyuvancia con los actores claves que formulan las políticas públicas en salud.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	12 de 31

- c. Gestión eficaz y cuantificable en la fidelización de los actuales afiliados y la búsqueda por aumentar su población en procura de la consolidación de SAVIA SALUD EPS en el Departamento de Antioquia.
- d. Gestión eficaz y cuantificable en el logro de altos índices de satisfacción de nuestros usuarios con cultura del servicio y por medio de la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, sobre la base y operación de Tecnologías de la Información y de Innovación que aseguren certeza en el direccionamiento de SAVIA SALUD EPS y de sus decisiones.

PARÁGRAFO: Los diferenciadores de SAVIA SALUD EPS se materializarán por la conducta y gestión que, tanto la Asamblea General de Accionistas, la Justa Directiva y la Gerencia, así como sus colaboradores en el nivel operativo y administrativo, acogen por medio de este Código, tales como: política de minimización en la gestión de trámites, oportunidad en la atención de servicios de salud y cumplimiento oportuno en las obligaciones adquiridas a nivel institucional y comercial.

TÍTULO III.


DEL GOBIERNO CORPORATIVO

CAPÍTULO I.

ARTÍCULO 8º. POLÍTICAS DE INCLUSIÓN EN EL DISEÑO DE LOS COMPROMISOS DE BUEN GOBIERNO: Los postulados y previsiones de Buen Gobierno en SAVIA SALUD EPS parten de las convicciones y compromisos de sus colaboradores acordados a todos los niveles de la Organización. Es decir, desde la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia y su personal administrativo y operativo, han adquirido de manera autogestionaria y autocompositiva el compromiso de orientar sus actuaciones de manera consciente, coherente y dirigida al logro de los valores, principios y estrategias de SAVIA SALUD EPS. De igual manera, las funciones, alcances y delegaciones se encuentran orientadas al logro de estos propósitos.

ARTÍCULO 9º. PREVISIONES DE INTERACCIÓN DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO: SAVIA SALUD EPS orientará sus actuaciones y sus decisiones de tal forma que al ser sometidas a los Sistemas de Calidad y/o de Control a la Gestión Interna, puedan recibir la calificación de efectivas, transparentes y replicables, acogiendo estas medidas, no como factores de coerción sino como herramientas para la optimización de la gestión y de apoyos hacia un relacionamiento saludable con los controles interno y externo.

PARÁGRAFO: En calidad de garante del servicio público de salud, SAVIA SALUD EPS ejerce su labor de conformidad con la normativa aplicable y el orden jurídico nacional y local, y realizará sus operaciones transaccionales guardando el estricto cumplimiento a las funciones legales que su objeto jurídico le han conferido. Por tanto, SAVIA SALUD EPS tendrá dentro de su estructura organizacional las herramientas de orden tecnológico, sistematizado, físico, financiero y de recurso humano que le permita rendir de manera

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	13 de 31

completa y oportuna los informes, requerimientos y solicitudes que demanden las autoridades públicas, sus socios, sus afiliados y los mecanismos de control de su gestión interna, que de manera autónoma ha decidido establecer.

ARTÍCULO 10º. LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS Y SU ENTORNO EMPRESARIAL Y SOCIAL:


Desde su plataforma estratégica como su estructura organizacional, SAVIA SALUD EPS percibe como grupos de interés, principalmente a: i) Sus afiliados: en quienes centra todo su esfuerzo institucional a fin de una eficiente y eficaz administración de los recursos que tiene a su cargo; ii) A sus socios: que hacen parte del sector Estado y Empresarial ante los cuales lleva toda la gestión y esfuerzo administrativo con miras a hacer posible y mantener el ánimo societario que le dio origen; iii). A su colaboradores y a sus familias de los cuales depende el éxito de sus propósitos misionales; iv) Al Estado en sus niveles territorial y nacional ante quienes busca evidenciar y motivar a fin de que su proyecto de gestión (hacer) y creación (pensar) se adopten como Modelo para el territorio colombiano; v). Al sector prestador de servicios de salud: frente al cual adoptará una posición de aliado a fin de que sus relaciones comerciales reflejen la búsqueda de equilibrio entre los intereses de Prestador y Asegurador con márgenes de beneficio social y económico para tender puentes de fluidez y confianza; vi). A los proveedores de bienes y servicios diferentes a salud, con los cuales se interactúa bajo los principios de transparencia, objetividad y demás que rigen el actuar contractual de la Entidad. vii) A la sociedad en general: ante quienes adopta compromisos serios de responsabilidad social.

PARÁGRAFO: Los grupos de interés verán reflejado su aporte a la cadena de valor de SAVIA SALUD EPS, y de ello darán cuenta las relaciones comerciales e institucionales basadas en la confianza mutua y la viabilidad en los Acuerdos para la prestación de los servicios, de suerte que SAVIA SALUD EPS avance en sus propósitos con el apoyo y mejora de sus instituciones aliadas.

ARTÍCULO 11º. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS EN CONCORDANCIA CON LA ACTIVIDAD CONTRACTUAL DE SERVICIOS:

En concordancia con el Acuerdo No. 2 de 20 de noviembre de 2013, que contiene el “Manual de Contratación” de la Entidad, SAVIA SALUD EPS acoge en su gestión, procesos y procedimientos que visibilicen y efectivicen sus capacidades estratégicas, organizacionales y su marco regulatorio, con miras a:

- a. **La articulación de una Red Prestadora de Servicios de Salud:** Para ello, los colaboradores de SAVIA SALUD EPS a todos los niveles, entendiéndose igualmente la Junta Directiva y la Gerencia, cumplirán con las previsiones señaladas en el “Manual de Contratación” y desarrollarán en su cotidianidad las capacidades para motivar, dinamizar y coordinar las políticas y a las instituciones aliadas por la construcción, cumpliendo a cabalidad con los compromisos adquiridos desde la creación de la voluntad previa, así como en la ejecución del servicio y la etapa de terminación. Todo ello, con miras a la consolidación de relaciones novedosas y transparentes que redunde en la satisfacción de las expectativas de los usuarios y la gestión eficiente de los recursos del Sistema General del Seguridad Social en Salud.


	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	14 de 31

- b. La Gestión del Riesgo:** Para ello, los colaboradores de SAVIA SALUD EPS a todos los niveles, entendiéndose igualmente la Junta Directiva y la Gerencia, desarrollarán en su cotidianidad capacidades para reducir los riesgos de orden epidemiológico y financiero, propiciando la cultura del autocuidado y el mantenimiento de condiciones saludables, detectando y previendo los factores de riesgo en salud de sus afiliados.
- c. Investigación e Innovación:** Para ello, los colaboradores de SAVIA SALUD EPS a todos los niveles, entendiéndose igualmente la Junta Directiva y la Gerencia, desarrollarán en su cotidianidad capacidades para planear, estudiar y entender las necesidades de los usuarios y aliados (investigación aplicada) para la implementación de herramientas tecnológicas que permitan la concreción del concepto de Salud desde una visión innovadora.
- d. Alta Capacidad Resolutiva:** Para ello, los colaboradores de SAVIA SALUD EPS a todos los niveles, entendiéndose igualmente la Junta Directiva y la Gerencia, desarrollarán en su cotidianidad capacidades de iniciativa y autonomía en la toma de decisiones basadas en los resultados y en todo caso, con completa coherencia con la plataforma estratégica de la entidad.

ARTÍCULO 12º. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS EN LA ADMINISTRACIÓN DEL RECURSO HUMANO: SAVIA SALUD EPS propenderá por la excelencia en su gestión a todo nivel, por tanto, construirá y aplicará medios y metodologías idóneas que le permitan contar con un recurso humano de excelencia. Para ello, adelantará los procesos de selección de su personal con criterios objetivos en los cuales se valore la idoneidad, perfil y formación de alta competitividad, valores personales y profesionales que lo distingan en su capacidad de gestión, innovación permanente y disposición al servicio. De igual manera, garantizará y enfilará su recurso humano para que de manera permanente tenga espacio de autoevaluación y evaluación del desempeño, con miras a mantener y mejorar la calidad y la excelencia en la ejecución de sus actividades diarias.

ARTÍCULO 13º. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN: Acogiendo los principios de publicidad y transparencia, así como el servicio de atención al afiliado y a los ciudadanos que ejercen su labor de veeduría ciudadana, SAVIA SALUD EPS desde su estructura organizacional materializa su quehacer de Representante del Afiliado ante el Prestador de Servicios de Salud, gestionando los procesos de Atención al Ciudadano y su estrategia comunicacional permanente centrada en la cultura del autocuidado, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad y la permanente actualización de su entorno.

ARTÍCULO 14º. POLÍTICA QUE ORIENTA LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS PARA LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD: SAVIA SALUD EPS proveerá servicios de salud a los usuarios de manera accesible y equitativa, con una red de prestadores comprometida teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, a fin de lograr la fidelización y satisfacción de los usuarios conforme los siguientes criterios:

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	15 de 31

- El pensamiento estratégico de SAVIA SALUD EPS.
- Un Modelo de atención enfocado en la gestión del riesgo.
- Una adecuada gestión de costos, gastos y provisiones.
- Gestión y control con auditoría concurrente.
- Oportunidad en la atención.
- Seguimiento a la satisfacción del usuario.
- El compromiso de la red de prestadores.
- Al mejoramiento continuo.
- Al cumplimiento de la legislación aplicable.
- Al uso eficiente de los recursos cumpliendo con las obligaciones por la prestación de los servicios de salud contemplados en el plan de beneficios del régimen subsidiado.

ARTÍCULO 15º. POLÍTICA QUE ORIENTA LA GESTIÓN DE SAVIA SALUD EPS EN RELACIÓN CON SU RESPONSABILIDAD SOCIAL Y CON EL MEDIO AMBIENTE:

SAVIA SALUD EPS se reconoce como un actor determinante para el logro no sólo de sus objetivos institucionales sino como elemento clave en la coadyuvancia en el logro de las políticas sociales de los gobiernos municipal, departamental, nacional y de orden mundial, por tanto, dentro de la formulación de sus estrategias y gestión debe tomar como referentes los lineamientos de dichas políticas, que al momento de adoptar este Código son: i) Los objetivos del milenio de la Organización Mundial de la Salud; ii) El Plan Decenal 2014 – 2024 de la cartera ministerial que direcciona la política de la salud en el Estado Colombiano, iii) Los Planes de Desarrollo gubernamental y municipal en vigencia que son los marcos regulatorios para el trabajo coordinado y la estrategia por la mejora de las condiciones de salud.


PARÁGRAFO PRIMERO: Así SAVIA SALUD EPS visibilizará a todos los niveles su convencimiento de que ello es posible, propiciando y garantizando la Sostenibilidad del Medio Ambiente, lo cual exige la gestión en asociación y alianza con sectores que propenden por llevar a cabo Estrategias de Desarrollo Sostenible y Sustentable.

PARÁGRAFO SEGUNDO: SAVIA SALUD EPS contempla como fundamental las prácticas innovadoras en su modelo de gestión del riesgo a fin de hacer posible la sinergia de las condiciones endógenas y exógenas del ambiente y del individuo, haciendo posible la garantía del servicio de salud en entornos sanos y sostenibles con el medio ambiente.

CAPÍTULO II.

ACUERDOS PARA SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y CONTROL DE LA ALTA DIRECCIÓN Y DE LOS COLABORADORES DE SAVIA SALUD EPS

ARTÍCULO 16º. DE LOS DEBERES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS, DE LA JUNTA DIRECTIVA, DE LA GERENCIA Y DE COLABORADORES QUE INCIDEN EN EL GOBIERNO CORPORATIVO DE SAVIA SALUD EPS - SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL PARA SU CUMPLIMIENTO: Las personas que por disposición legal, estatutaria, por delegación o por relacionamiento contractual tienen

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	16 de 31


capacidad decisoria en SAVIA SALUD EPS, deberán observar, además de sus obligaciones ordinarias, las siguientes:

- a. Actuar con total transparencia, objetividad e integridad en el ejercicio de sus funciones, y en favor de SAVIA SALUD EPS. En lo que corresponde a los delegados en la Junta Directiva o delegatarios de la Asamblea General de Accionistas, sus actuaciones consultarán los intereses de los accionistas delegantes y en todo caso, en favor de los objetivos de SAVIA SALUD EPS.
- b. Actuar con la mayor diligencia, prudencia y cuidado en el cumplimiento de sus deberes legales o contractuales, y en toda delegación efectuada.
- c. Disponer y facilitar los espacios, medios y mecanismos para que las normas de conducta y demás normas ya sea externas e internas puedan aplicarse e irradiarse a todas las instancias o procesos que se encuentren bajo su cargo.
- d. Actuar sobre la base del conocimiento y de la información suficiente que garantice la adopción de decisiones sólidas y sustentables en los distintos escenarios y frente a los distintos interlocutores que tenga la entidad.
- e. Actuar en procura de la permanencia y crecimiento de SAVIA SALUD EPS.
- f. Evitar actuaciones que no consulten el protocolo de comunicaciones o relacionamiento externo de SAVIA SALUD EPS, evitando al máximo la generación de situaciones de crisis o desinformación, ya sea al interior como al exterior de la entidad.
- g. Fomentar los espacios de autoevaluación, autorreflexión y mejoramiento continuo tanto de la gestión individual como corporativa.
- h. Garantizar espacios de disertación transparente que permita el debate de las ideas y la adopción de decisiones producto de la participación.

PARÁGRAFO: La designación de las personas que conforman los órganos directivos y de colaboración de SAVIA SALUD EPS se ajustará a un perfil de alta calidad profesional y humana, en tanto su ejercicio reviste la más exigente de las responsabilidades. Así, en todo proceso o actuación que se adelante deberá observarse el mayor respeto a la dignidad de las personas. Se garantiza para toda actuación, especialmente aquellas propias del poder disciplinante de la Entidad, el debido proceso a partir de la valoración objetiva de cada situación, analizando adicionalmente la capacidad, calidad y resultados de la gestión de los involucrados en cada actuación.

ARTICULO 17º. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO PARA EL LOGRO DE LOS FINES DE LA GESTIÓN: La Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia y demás colaboradores con capacidad decisoria observarán parámetros de gestión eficiente y eficaz que sean medibles a fin de mejorar siempre los procesos adelantados al interior de la Entidad, desarrollando en consecuencia el deber de evaluación, seguimiento, levantamiento de brechas y adopción de medidas de acción, como lineamientos propios del Gobierno Corporativo y adquiriendo una capacidad de autoanálisis, autocrítica positiva y generación de soluciones para superar las disconformidad detectadas.

SAVIA SALUD EPS adopta mecanismos de seguimiento, evaluación y control de la actuación de los Accionistas, los miembros de Junta Directiva, la Gerencia, así como de su personal operativo, a fin de ser tenidos como elementos cotidianos y permanentes de

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	17 de 31

evaluación, los cuales incluyen análisis conductual, del desempeño en la gestión (logros y resultados) y de la evaluación de logros Institucionales en general. Esta actividad de evaluación y seguimiento a la gestión institucional será de realización recurrente, con periodicidad, y deberá contar con el apoyo de recursos propios internos o externos designados para dichos efectos.

PARÁGRAFO PRIMERO: Los mecanismos de seguimiento y control son:


- i) **La Autoevaluación:** orientada a conocer el autoconcepto o autopercepción - ya sea individual que tiene el colaborador o la instancia colegiada administrativa - del rendimiento de la gestión encomendada a fin de que por medio de este ejercicio autocrítico se pueda percibir la valoración sobre potencialidades, debilidades, dificultades o condiciones favorables que observa el o los autoevaluados.
- ii) **La Evaluación del Desempeño:** cuya órbita vinculará la visión externa del evaluado y que por su importancia será apoyado preferentemente por expertos, ya sea internos o externos. De esta evaluación se formularán decisiones y estrategias de mejora.
- iii) **Evaluación Institucional de Gestión:** Es el mecanismo de evaluación que principalmente recae en la Gerencia y que es producto de los controles antedichos, orientados de los indicadores adoptados y el plan estratégico que redundará en los resultados de gestión, que deberá ser informado a las instancias que tienen relación con el cumplimiento del objeto social y el logro de los objetivos de SAVIA SALUD EPS.

ARTÍCULO 18º. INSTANCIAS Y PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA EVALUACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTION: Acogiendo la política del control y seguimiento a sus procesos, SAVIA SALUD EPS adoptará y desarrollará indicadores de buena gestión en su Gobierno Corporativo, tendientes a la medición de, entre otros, los siguientes aspectos:

- Aceptación de los procesos y subprocesos.
- Eficacia y eficiencia en la aplicación de los procesos y subprocesos asociados con la actividad.
- Impacto en el desarrollo del objeto de la entidad en la ejecución de la actividad.
- Cumplimiento de la normatividad en la ejecución de la actividad.
- Optimización de los recursos económicos y humanos en la ejecución de la actividad.
- Aplicación del conocimiento por parte de los funcionarios en la ejecución de la actividad.

Igualmente, los indicadores a adoptar y desarrollar buscarán determinar la existencia, aplicación y efectividad de:

- a. Sistemas de planeación de las diferentes actividades, servicios, proceso, subprocesos u operaciones a cargo de la entidad.
- b. Mecanismos de selección de contratistas y proveedores.
- c. Mecanismos de selección del recurso humano.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	18 de 31

- d. Mecanismos de evaluación del desempeño personal e institucional.
- e. Estándares o normas técnicas de calidad en la prestación del servicio de salud.
- f. Atención de Quejas, Peticiones y Reclamos en la prestación de sus servicios.
- g. Mecanismos de planes de acción en todos los niveles de operación para la superación de brechas o inconsistencias.

De cada uno de los resultados que genere la medición de los indicadores que sean adoptados y desarrollados con base en lo anterior, se levantarán los respectivos informes y análisis, los cuales serán presentados a la Gerencia y el grupo de dirección en general para su estudio y planteamiento de acciones a seguir, en la periodicidad descrita en el presente Acuerdo, todo lo cual igualmente será expuesto a la Junta Directiva.


PARÁGRAFO PRIMERO: Tanto los ejercicios de evaluación para la medición de indicadores, como el análisis de los resultados, se harán por medio de mecanismos objetivos de verificación de manera sistémica, sistemática, periódica, y de conformidad con los planes de evaluación que para este fin diseñe la Gerencia por medio de su Subgerencia de Desarrollo Organizacional. Así, la Autoevaluación y Evaluación (mínimo de manera semestral), se orientará a la medición de los indicadores de gestión al desempeño y la Evaluación de la Gestión Institucional propuestos para la plataforma estratégica de SAVIA SALUD EPS, consolidándose anualmente de manera anticipada a la entrega de los informes de gestión del cierre de ejercicio o gestión. Los resultados deben ser considerados como oportunidades de mejora, y tener referencia en los anteriores ejercicios de medición que evidencien el tratamiento o atención que se imprimió a las acciones de mejora planteadas para superar las brechas identificadas.

PARÁGRAFO SEGUNDO: SISTEMA DE CONTROL Y EVALUACIÓN DE INSTANCIAS DIRECTIVAS: La Junta Directiva como órgano consultor de los Accionistas y la Gerencia, de manera autónoma formulará y acogerá sus indicadores de gestión guiándose por aquellos en correspondencia con los definidos para SAVIA SALUD EPS. La Junta Directiva fijará el procedimiento de evaluación y la periodicidad para ejercer la revisión de resultados de la gestión.

CAPÍTULO III.

RELACIONES DE SAVIA SALUD EPS CON SUS ACCIONISTAS, ORGANISMOS DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS

ARTÍCULO 19º. MECANISMOS PARA LA APLICACIÓN EFECTIVA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO: En observancia con el mandato estatutario previsto en el artículo 65, la Gerencia velará por el cumplimiento de los mandatos de los órganos de Dirección de SAVIA SALUD EPS, función que igualmente estará a cargo de la Junta Directiva de manera que, en coordinación con la Gerencia, reciban y gestionen por medios expeditos, las reclamaciones y recomendaciones tanto de los socios como los colaboradores en general sobre la aplicación y observancia del presente Código, documentando tanto los requerimientos como el trámite de éstos. De ello, se dejará constancia que permita la verificación y trazabilidad de la atención en los procesos y procedimientos institucionales de gestión, trámite, registro y documentación.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	19 de 31

ARTÍCULO 20º. TRATAMIENTO A PROPIETARIOS: SAVIA SALUD EPS reconocerá y defenderá los intereses de sus propietarios o accionistas, procurándoles condiciones de confianza y credibilidad que posibiliten mantener el interés societario adoptado desde el momento de la creación de la Entidad, así como aquellas personas que puedan constituirse en accionistas, inversionistas o aliados estratégicos de capital, con capacidad de decisión. Por tanto, a través de las instancias ejecutivas y consultivas, brindará la información necesaria, suficiente y pertinente a sus propietarios para la toma de las decisiones, garantizándoles un trato equitativo y transparente. Todo ello, a fin de aportar los elementos que orienten las decisiones acerca del capital y la gobernanza de la Entidad.


ARTÍCULO 21º. ATENCIÓN DE LOS ROLES DE LOS ACCIONISTAS: Para el desarrollo de su objeto social y corporativo, SAVIA SALUD EPS atiende varios roles en relación con sus accionistas. En consecuencia, en su desempeño tanto corporativo (ente social) como empresarial (promotora de servicios de salud), deberá atender con el respeto, la relevancia, la transparencia, la equidad y puntualidad y en los espacios que corresponda, los siguientes roles de los accionistas:

- a. El Departamento de Antioquia como socio mayoritario y entidad que por disposición legal realiza control de su labor como garante de los servicios de salud para su población afiliada.
- b. El Municipio de Medellín como socio mayoritario, entidad que ejerce control a su labor de aseguramiento en la entidad territorial y fuente de cofinanciación del Régimen Subsidiado desde la subcuenta de aseguramiento.
- c. La Caja de Compensación Familiar de Antioquia – COMFAMA – socio y participante en la operación de los procesos no gerenciales de SAVIA SALUD EPS.

Los accionistas de SAVIA SALUD EPS, establecerán relaciones de permanencia en el tiempo, resaltando la importancia y el papel que cada uno de sus accionistas cumple al interior de la Entidad en un plano de equivalencia, el cual se entiende necesario e indispensable para el desarrollo de su objeto social.

ARTÍCULO 22º. DE LAS RELACIONES DE SAVIA SALUD CON SUS ACCIONISTAS: SAVIA SALUD deberá observar la máxima diligencia, equidad y transparencia con sus accionistas, atendiendo con prontitud e integralidad los requerimientos que éstos presenten en ejercicio de sus diferentes roles, realizando las acciones necesarias tendientes a garantizar:

- a. La efectividad del derecho de información y el derecho de inspección.
- b. La facultad de designación y remoción directa de sus representantes ante la Junta Directiva.
- c. El respeto a las posiciones de cada accionista expresadas a través de sus representantes en la Junta Directiva, y la observancia de las decisiones que tomen en dicho órgano, por parte de la Administración de SAVIA SALUD EPS en todos sus niveles.
- d. La atención de las solicitudes o requerimientos con igual diligencia que, bajo el principio de desconcentración administrativa y por disposición legal, ejerce el


	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	20 de 31

Departamento de Antioquia y el Municipio de Medellín a través de sus diferentes dependencias, y en ejercicio de su deber de control y vigilancia hacia los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud en la jurisdicción que a cada uno le corresponde.

- e. El direccionamiento estratégico de SAVIA SALUD EPS, expresado en su Plan Estratégicos y proyectos, que deberán guardar no sólo coherencia con los planes de desarrollo del Departamento Antioquia, el Municipio Medellín y los planes de trabajo de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia - COMFAMA, sino que deben ser formulados para que coadyuven en su cumplimiento para la población antioqueña y medellinense.
- f. Que los accionistas no contarán con exenciones en el cumplimiento de sus obligaciones con el Sistema General de Salud según la normatividad vigente y aplicable sobre la materia, no obstante su condición de cofinanciadores de dicho sistema según se encuentre regulado.
- g. El relacionamiento y comunicación pronta y efectiva con los accionistas, para que los deberes legales de cada socio, de acuerdo con sus funciones y/o obligaciones con el SGSS, puedan cumplirse con fluidez y oportunidad. Por tanto, SAVIA SALUD EPS en sus niveles administrativos, observará la mayor disposición para la revisión y clarificación ante diferencias o discrepancias que surjan en la revisión de cuentas con cada accionista, a fin de que éstas puedan ser superadas sin inconvenientes o dilaciones directamente o ante el Administrador Fiduciario, según el caso, coadyuvando en todo caso para el financiamiento oportuno del régimen correspondiente.
- h. El máximo nivel de coordinación con los procesos gerenciales, mediante el trabajo permanente de delimitación de las actividades no gerenciales en las que los accionistas participen, así como la revisión conjunta y permanente del desarrollo de las actividades operativas por medio del Comité de Operación.

ARTÍCULO 23º. OTRAS RELACIONES DE LOS ACCIONISTAS CON SAVIA SALUD EPS: Los accionistas, sus entidades descentralizadas, adscritas, vinculadas o relacionadas - en adelante, las partes vinculadas de los accionistas-, podrán ser contratantes o contratistas de SAVIA SALUD EPS, o podrán desarrollar proyectos de manera conjunta, siempre y cuando tiendan al desarrollo o cooperen con el ejercicio de su objeto social. Para la planeación, celebración y ejecución de dichas relaciones deberán consultarse los siguientes lineamientos básicos:

- La independencia de las relaciones, sin que la condición de accionista o parte vinculada de un accionista genere o permita un tratamiento diferencial en la relación contractual.
- La exigencia del cumplimiento de los requisitos de idoneidad, calidad y cumplimiento identificadas por SAVIA SALUD EPS para la celebración del respectivo contrato, así como para su ejecución, sin trato preferencial alguno, ni consideración especial dadas las calidades de accionista o parte vinculada de un accionista.
- La no interferencia en las negociaciones que deba adelantar SAVIA SALUD EPS para la contratación, con independencia de que se aspire a participar en ellas.
- El sometimiento de las contrataciones a las disposiciones y postulados vigentes del Manual de Contratación de SAVIA SALUD EPS, cuando la Entidad actúa como

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	21 de 31

contratante. En caso que SAVIA SALUD EPS actúe como contratista, deberá en todo caso atender los principios rectores de su actividad contractual según su régimen de contratación.

- El mejoramiento continuo de los servicios prestados por accionistas o partes vinculadas de los accionistas, tramitando o gestionando de manera oportuna, los asuntos del servicio en las instancias de revisión y evaluación previstas entre las partes, en su calidad de contratante y contratista.

ARTÍCULO 24º. RELACIONES ENTRE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS Y LA JUNTA DIRECTIVA: Las relaciones entre la Asamblea General de Accionistas y la Junta Directiva, en tanto órganos de dirección, al tenor del artículo 22 de los Estatutos, con funciones plenamente diferenciadas estatutariamente, basarán sus relaciones en los principios de coordinación, colaboración y ayuda mutua en aras del cumplimiento del objeto social, objetivos estratégicos de SAVIA SALUD EPS, así como la función social que ésta cumple dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sin desconocer la supremacía de la Asamblea General de Accionistas como máximo órgano de dirección de SAVIA SALUD EPS. Igualmente, para su funcionamiento se seguirán los reglamentos y acuerdos que dichos órganos adopten de manera autónoma e independiente en el ejercicio de sus funciones y en el marco de sus responsabilidades diferenciadas.


ARTÍCULO 25º. RELACIONAMIENTO CON LA REVISORÍA FISCAL: No sólo por disposición reglamentaria sino por convicción institucional, SAVIA SALUD EPS cuenta y confía la labor de revisoría fiscal a un tercero calificado, técnico y elegido como resultado de un proceso objetivo y participativo, quien para el ejercicio de sus funciones contará con absoluta autonomía, y de quien se espera tener dictámenes y apreciaciones igualmente calificadas y objetivas sobre la gestión de la entidad. Todo ello, en procura de sostener y sustentar las decisiones que las instancias de Gobierno Corporativo de SAVIA SALUD EPS adopten; así como propiciar los cambios, ajustes, mejoras o la consolidación de estrategias a la gestión corporativa que puedan acoger los propietarios.

CAPÍTULO IV.

DISPOSICIONES DE AUTORREGULACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

ARTÍCULO 26º. RESOLUCIÓN AUTOCOMPOSITIVA DE CONFLICTOS: En observancia con la previsión estatutaria del artículo 64, SAVIA SALUD EPS consagrará en sus contratos, manuales, reglamentos, convenios y demás documentos, las formas especiales y específicas de superar circunstancias conflictivas tanto internas como externas.

En cualquier caso, los mecanismos de solución alternativa de conflictos previstos estatutariamente, deben gestionarse de manera propositiva y autocompositiva, propiciando espacios de diálogo conciliador y mediador para que las partes afectadas o involucradas presenten propuestas de solución. Para estas formas de relacionamiento del conflicto y superación del mismo, se adopta el siguiente procedimiento en el que el Gerente será el moderador u orientador de la situación, sin perjuicio de la posibilidad de

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	22 de 31

acudir a personas o instituciones externas que ejerzan su capacidad de mediadores, amigables componedores, conciliadores o árbitros en las instancias o reglamentación que la naturaleza de los procesos exija.

El encargado de analizar y resolver los conflictos que se presenten, será un Comité Interno conformado por las siguientes instancias de SAVIA SALUD EPS: Control Interno, Gerencia y Gestión Humana. Si es requerido, podrá haber intervención del área Jurídica. El Gerente deberá presentar ante el referido Comité un informe sobre el conflicto suscitado, acompañado de la documentación y soportes correspondientes a fin de que se cuente con la información necesaria para la resolución del mismo. El Gerente será el encargado de dar cumplimiento a la resolución adoptada por el Comité en cada caso.

Cada tres (3) meses serán reportados a la Junta Directiva por la Gerencia, a manera informativa, los casos de conflictos gestionados por el Comité Interno. Dicho Comité contará con un reglamento de funcionamiento adoptado por el mismo, en el cual se deberá especificar la forma de tramitar los informes sobre conflictos reportados por las diferentes áreas de la Entidad, y los parámetros y lineamientos que deberán ser seguidos para la resolución de los conflictos, incluyendo la posibilidad de consultar o trasladar a la Junta Directiva la solución de un conflicto determinado.

PARÁGRAFO PRIMERO: Las fórmulas de superación de los conflictos que se presenten procurarán minimizar la presentación de situaciones similares a futuro, protegiendo los altos intereses institucionales y de los afiliados, sobre los particulares.


PARÁGRAFO SEGUNDO: El procedimiento fijado en el presente artículo para la gestión y superación de conflictos, se aplicará sin perjuicio de aquellos otros que deban adelantarse en cumplimiento de las normas sobre conciliación extrajudicial, a las que deba sujetarse SAVIA SALUD EPS. Igualmente será procedente para resolver los conflictos de interés a que se refieren los artículos 29 y 30 del presente Código. La resolución de los conflictos en materia contractual se sujetará a lo dispuesto en el Manual de Contratación de SAVIA SALUD EPS.

TÍTULO IV.

CÓDIGO DE ÉTICA (CONDUCTA)

CAPÍTULO I

ARTÍCULO 27º. SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA: SAVIA SALUD EPS reconoce como de máxima y primordial importancia estratégica, la adopción de normas de comportamiento ético de orden autoimpositivo que vincule a todas las instancias de colaboración y que fije de manera indeleble el comportamiento de sus colaboradores, así como de los representantes y directores de SAVIA SALUD EPS, la cual se orienta al servicio y a la satisfacción de sus afiliados. Por tanto, los sistemas de gestión de calidad, de control a la gestión, normativa interna y las decisiones, se adoptarán sobre la base de procesos y procedimientos preestablecidos inspirados por los principios, valores y objetivos estratégicos de SAVIA SALUD EPS.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	23 de 31

PARÁGRAFO. MEDIDAS ANTICORRUPCIÓN EN EL SECTOR SALUD: Aunado a las previsiones y medidas que se adoptan mediante el presente Código de manera autónoma, con el fin de procurar un comportamiento ético y transparente en el funcionamiento de SAVIA SALUD EPS, también se acogen y se determinan como aplicables para la Entidad y todos sus colaboradores en los diferentes niveles, las medidas y prohibiciones que prescribe el Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011 y demás normas relativas a este tipo en el sector salud, así como las normas que las modifiquen, adicionen o complementen, de manera adicional a las que se encuentra sujeta legalmente dada su naturaleza y objeto. Igualmente se somete a las prohibiciones referidas a la gestión de intereses privados por parte de los colaboradores luego de la dejación de su cargo en los términos previstos en dicho Estatuto Anticorrupción, con independencia de la naturaleza, régimen jurídico aplicable a SAVIA SALUD EPS en la materia, y a la naturaleza y régimen de vinculación de sus empleados y colaboradores.


ARTÍCULO 28º. PRINCIPIOS ÉTICOS QUE RIGEN EL COMPORTAMIENTO DE LA ALTA DIRECCIÓN Y COLABORADORES DE SAVIA SALUD EPS: Sin perjuicio de los valores morales que irradian el comportamiento en sociedad, SAVIA SALUD EPS propugna que su Alta Dirección y cada uno de sus colaboradores observen un comportamiento guiado por los siguientes principios éticos que se caracterizan por no ser negociables, transigibles o renunciables, y que deben ser visibles en el comportamiento en todo momento y lugar:

- a. Honestidad, lealtad, sentido de pertenencia hacia SAVIA SALUD EPS en lo que corresponda a sus bienes, imagen y servicios.
- b. Respeto por la Constitución y las leyes, así como la familia, la sociedad y los principios democráticos.
- c. Confianza y respeto a la persona humana, a los animales, al entorno natural.
- d. Integridad en los actos corporativos y personales.
- e. Respeto a la Dignidad del ser humano como centro y razón de ser de la existencia de SAVIA SALUD EPS.

ARTÍCULO 29º. POLÍTICA DE ELIMINACIÓN Y SUPERACIÓN DE LA OCURRENCIA DE CONFLICTOS DE INTERESES: De conformidad con el artículo 64 de los Estatutos, SAVIA SALUD EPS propugnará por adoptar los mecanismos y acciones necesarias para intentar que se impida la ocurrencia de conflictos de interés, así como la total superación de los efectos de todo conflicto de interés que se presente, siempre referido a intereses particulares que contraríen los intereses de la Entidad.

PARÁGRAFO: Teniendo en cuenta los diferentes roles de los socios de la entidad (las entidades públicas cumplen funciones legales de control sobre la entidad, y COMFAMA cumple funciones de operador), se reconoce como probable el surgimiento de eventuales conflictos de interés, los cuales deben ser correctamente administrados y resueltos según el procedimiento establecido en el artículo 26 del presente Código.

ARTÍCULO 30º. CONFLICTO DE INTERÉS - CONCEPTO BÁSICO Y MECANISMO DE MITIGACIÓN DE SUS EFECTOS: Se entiende para efectos del presente Código de Ética, como conflicto de interés la circunstancia actual o futura que se le presenta a una

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	24 de 31

persona con capacidad de decidir o influir en una decisión de interés de SAVIA SALUD EPS, y que por una condición o calidad externa, le genere intereses contrapuestos o en evidente contradicción influyan en su decisión o comportamiento. En estos casos, la persona que está inmersa en un conflicto de interés o aquel que lo conozca, está en la obligación de advertirlo con el fin de que sea apartado de la deliberación, decisión o incluso ejecución de la decisión referida. Ello, sin perjuicio de las inhabilidades e incompatibilidades legales y estatutarias aplicables a este tipo de entidades, según la normatividad vigente sobre la materia.

PARÁGRAFO PRIMERO: En el caso de conflictos de interés, incompatibilidades e inhabilidades al interior de la Junta Directiva el procedimiento será el previsto en el Acuerdo No. 1 del Reglamento Interno de Junta Directiva o la norma interna que lo modifique. Para la resolución de los demás conflictos de interés que se presenten, se deberá seguir el procedimiento establecido en el artículo 26 del presente Código.


PARÁGRAFO SEGUNDO: SAVIA SALUD EPS desarrollará programas que promuevan la política de minimización de la ocurrencia de conflicto de intereses, y establecerá las medidas que considere adecuadas, conducentes y eficientes para mitigar los conflictos de intereses que se presenten en diferentes órdenes, procesos, actividades y prestación de servicios a cargo de la entidad, según su naturaleza.

ARTÍCULO 31º. DÁDIVAS, REGALOS, PREBENDAS, CORTESÍAS: Se entenderán como tales los objetos o acciones susceptibles de valoración que se entreguen o pretendan entregarse por una persona (interno o externo) a un colaborador, consultor, contratista, accionista, consejero, entre otros, de SAVIA SALUD EPS sin que haya mediado pago o remuneración de ésta última.

PARAGRAFO: Las directivas, colaboradores, consultores, contratistas, consejeros y accionistas de SAVIA SALUD EPS, se abstendrán siempre y sin excepciones, de recibir dádivas, regalos, prebendas o cortesías, en razón al ejercicio de sus funciones dentro de la entidad.

ARTÍCULO 32º. PREVISIONES DE GESTIÓN ÉTICA SOBRE EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN: SAVIA SALUD EPS preverá en todo momento y ante cualquier entidad, persona o autoridad con la que tenga relación de intercambio de información sensible, los llamados a la confidencialidad, el respeto de la reserva y de la intimidad de las personas que se encuentran bajo su garantía, guardando estricto cuidado en la utilización, divulgación, sistematización y publicación de información considerada como sensible, confidencial y estratégica, por tanto reservada. Tendrá especial cuidado en la información del estado de salud de sus afiliados, la información societaria de sus clientes o proveedores y demás datos o información a la que con ocasión de su relacionamiento o cumplimiento de funciones llegue a acceder.

ARTÍCULO 33º. PREVISIONES DE GESTIÓN ÉTICA SOBRE EL USO DE LOS BIENES: Sin perjuicio de las obligaciones de manejo y administración de los recursos puestos a su disposición, SAVIA SALUD EPS por medio de sus colaboradores y a todas las instancias y niveles, dará un buen y eficiente uso de sus recursos y bienes, disponiéndolos para el servicio y cumplimiento de sus deberes legales y misionales, evitando prácticas o


	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	25 de 31

conductas ineficientes, ineficaces, antieconómicas, desleales o irregulares, que provoquen la depreciación o pérdida de sus bienes ya sea tangibles o intangibles.

De los derechos y limitaciones de uso de bienes propios y ajenos, se dejarán acuerdos expresos entre las partes.

ARTÍCULO 34º. PREVISIONES DE GESTIÓN ÉTICA SOBRE EL RELACIONAMIENTO DE SAVIA SALUD EPS Y SUS COLABORADORES CON ENTES, PERSONAS Y ENTIDADES EXTERNAS:

- a. SAVIA SALUD EPS y sus colaboradores, asesores y consultores evitarán el relacionamiento con personas o instituciones que no observen los valores éticos acogidos como normas de comportamiento social, y que por el contrario, actúen por fuera del marco de la ley y las buenas costumbres.
- b. SAVIA SALUD EPS actuará en beneficio de sus afiliados a fin de que sus mejores condiciones redunden en situaciones de bienestar a sus asegurados.
- c. De toda actuación, proceso o comportamiento institucional se dejará evidencia documental propendiendo porque su conducta sea transparente y coherente, evitando la elusión o evasión de controles internos o externos.
- d. Guardará estricta observancia a las órdenes y recomendaciones de las autoridades públicas o de las instancias de su Gobierno.
- e. Observará de manera íntegra los principios de la sana competencia.
- f. Rehusará cualquier regalo, dádiva, prebenda o beneficio particular en detrimento de los intereses corporativos. De igual manera, evitará brindar regalos o prebendas con igual propósito.
- g. Será cautelosa y prudente en los asuntos propios de la administración de los recursos públicos puestos a su cargo.
- h. Cubrirá los gastos de viáticos o viajes de sus colaboradores a fin de evitar el relacionamiento personal o institucional que mengüe su independencia a la hora de tomar bienes o adoptar decisiones de orden comercial o institucional.
- i. Manejará con la máxima diligencia y cuidado sus cuentas y bienes, garantizando procesos, herramientas y salvaguardas que le permitan mantenerlos indemnes.
- j. Comunicará a las instancias competentes cualquier situación irregular o delictuosa de la que tenga conocimiento.
- k. Guardará absoluta tolerancia por convicciones de creencia, orientación sexual, condición social, sin propiciarlas o difundirlas al interior de la Organización.
- l. En caso de ser posible, la cercanía o parentesco o afinidad con algún proveedor o sector de interés se dará en igualdad de condiciones del mercado, sin otorgar privilegio o ventaja por tal condición.
- m. Respetará a sus compañeros, a sus superiores y a las autoridades.
- n. No transmitirá información de la empresa ni divulgará o comentará asuntos corporativos sino siguiendo estrictamente los protocolos de información.
- o. Comunicará cualquier situación de inhabilidad, incompatibilidad o conflicto de interés que se presente.
- p. Será responsable y cuidadoso con el ambiente y el entorno.
- q. Será respetuoso de las órdenes de autoridades administrativas y judiciales, a quienes atenderá sin dilación.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	26 de 31

ARTÍCULO 35º. COMITÉ Y LÍNEA ÉTICA: En SAVIA SALUD EPS es esencial para nuestra operación tener la confianza de nuestros afiliados, nuestra red de proveedores y accionistas, conservando la calidad de los servicios en los más altos estándares éticos, acorde con las normas. Con base en ello, se creó un Comité de Ética, con unas funciones claras, en pro de la transparencia, que permita a los usuarios y la población en general garantizar el uso adecuado de los recursos.

PARÁGRAFO 1. INTEGRANTES DEL COMITÉ:


- Gerente - Presidente del Comité
- Jefe Gestión Control – Secretario del Comité
- Director Jurídico
- Jefe Gestión de Calidad
- Coordinador de Gestión Humana
- Integrante de la Junta Directiva
- Integrante externo

PARÁGRAFO 2. FUNCIONES PRINCIPALES DEL COMITÉ: Las funciones principales del Comité de Ética de SAVIA SALUD EPS son:

- Promover el conocimiento del Código de Ética y su adopción.
- Validar el cumplimiento del objeto social de SAVIA SALUD EPS, en correspondencia con su direccionamiento estratégico y los principios del SGSS.
- Analizar y adoptar mecanismos y acciones que impidan la ocurrencia de conflictos de interés. Y si lo hubiere se realiza el proceso previsto en el Artículo No. 1 del Reglamento Interno de Junta Directiva.
- Analizar libre y objetivamente cada denuncia, dejando la respectiva evidencia documental.
- Velar por la estricta observancia a las órdenes y recomendaciones de las autoridades públicas y de gobierno.
- Retroalimentar a los dueños de los procesos de aquellos eventos que puedan llegar a afectar los recursos públicos y recomendar los controles o medidas de implementación de los mismos.
- Orientar y apoyar las investigaciones internas o externas que sean necesarias para el esclarecimiento de denuncias.

PARÁGRAFO 3. FUNCIONES DEL INTEGRANTE EXTERNO:

- Contribuir al análisis objetivo, íntegro, eficiente y transparente frente de las situaciones puestas en conocimiento del Comité.
- Velar porque las decisiones y actuaciones del comité sean las previsiones descritas en el código de ética.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	27 de 31

PARÁGRAFO 4. CANALES PARA LA RECEPCIÓN DE QUEJAS: Los usuarios, servidores de la Organización y la comunidad en general, podrán elevar quejas o denuncias a través de los siguientes canales:

- Línea Ética de SAVIA SALUD EPS, virtual en la web:
http://saviasaludeps.com/?post_type=quienes-somos&p=634
- Correo electrónico exclusivo para las denuncias:
lineaetica@saviasaludeps.com
- Línea 01 8000 941313

PARÁGRAFO 5. ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR POR PARTE DEL COMITÉ:

Orientación y Línea Ética:

- Se anima a todos los colaboradores de la Organización para hacer preguntas, buscar orientación o reportar cualquier sospecha de irregularidad real o potencial.
- La Línea Ética es un apoyo al conducto regular.
- Todo reporte será verificado protegiendo la privacidad, dignidad y respeto de los implicados.

Protección de los denunciantes:

- La Organización se asegurará de que no habrá consecuencias como resultado de elevar o expresar una inquietud de buena fe.

Acciones disciplinarias y violaciones al Código:

- El incumplimiento, será objeto de medidas disciplinarias que podrán incluir el despido, acorde con lo establecido en el Reglamento Interno de Trabajo.


Se considera incumplimiento o violaciones al código:

- Acciones que contraríen lo preceptuado en el código.
- Omisión deliberada, negligente o violación a los principios, valores y objetivos estratégicos de SAVIA SALUD EPS incluidos en este Código.
- Represalias, directa o indirectamente, contra los que realicen reportes de violaciones al código.
- Miembros de la alta dirección y colaboradores de SAVIA SALUD EPS que debiendo conocer una violación al código por parte de los empleados a su cargo, no actúen con prontitud para informarlo y corregirlo.

PARÁGRAFO 6. QUIÉNES PUEDEN DENUNCIAR:

- Los colaboradores
- Los usuarios
- La red de proveedores
- Los accionistas
- La comunidad en general

PARÁGRAFO 7. CÓMO OPERA EL COMITÉ ÉTICO:

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	28 de 31

- Realiza reuniones ordinarias (bimensual, previa convocatoria por parte del Secretario del Comité)
- Realiza reuniones extraordinarias cuando el caso lo amerite.
- Realiza informe de gestión a la Junta Directiva.
- Define cuáles quejas deben ser enviadas al Jefe de Gestión Control como secretario del mismo y cuáles se deben dar a conocer a todos los miembros del comité.

CAPITULO II. ESTÁNDARES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN

ARTÍCULO 36º. Adicional a la permanente alusión que hará SAVIA SALUD EPS al Código de Ética y Buen Gobierno en sus canales oficiales y grupos de interés, la Gerencia adelantará una revisión integral de los niveles de aceptación y eficacia de las normas en él previstas en todos los niveles de relacionamiento, esto es, afiliados, red prestadora de servicios de salud, proveedores de bienes y servicios en general, socios, entidades de control, comunidad en general.


Esta evaluación será anual o bimestral, y desarrollará esquemas de medición que expresen resultados de los siguientes indicadores, los cuales se relacionan a continuación, pudiendo agregarse otros en el momento para el que se aplique la medición:

- a. Satisfacción de afiliados
- b. Eficacia de los programas prioritarios o estratégicos del modelo de gestión.
- c. Eficacia en el relacionamiento con la red prestadora de servicios de salud (contratación).
- d. Confiabilidad ante entes de control.
- e. Confiabilidad ante socios.
- f. Confiabilidad ante comunidad (veedurías ciudadanas).

TITULO V

POLÍTICA Y MECANISMOS DE PUBLICIDAD, DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO Y DEL PRESENTE CÓDIGO

ARTÍCULO 37º. POLÍTICA DE PUBLICIDAD Y DIVULGACIÓN DE LA CULTURA DEL BUEN GOBIERNO CORPORATIVO: SAVIA SALUD EPS publicará al interior y exterior de la Organización, sus principios, valores, objetivos y estrategias, disposiciones, procedimientos y reglas contenidas en el presente Código de Ética y Buen Gobierno, base de la Cultura de Buen Gobierno Corporativo que se pretende establecer en la Entidad, a fin de que cada uno de sus colaboradores las conozca y las aplique en el ejercicio diario de sus funciones y en la prestación de sus servicios.

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	29 de 31

Dado que en este Código convergen tanto el Código de Buen Gobierno como el Código de Conducta, para efectos de su publicidad estará disponible de manera permanente en la página Web de la Entidad, de manera que pueda ser consultado por los colaboradores de la Entidad, los usuarios, así como los socios, las autoridades de control, y por el público en general.


ARTÍCULO 38º. RESPONSABLE DE LA DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO Y DE LAS NORMAS DEL CÓDIGO ENTRE COLABORADORES DE SAVIA SALUD EPS, SUS USUARIOS Y ENTIDADES RELACIONADAS: En desarrollo del artículo 65 estatutario, la Gerencia deberá velar por la divulgación, socialización, publicación y promoción al interior de la Organización, a sus socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas, de las previsiones contenidas en el presente Código, con los siguientes propósitos:

- Al interior de la entidad, a fin de garantizar que cada uno de sus colaboradores las conozca y la aplique en el ejercicio diario de sus funciones y en la prestación de los servicios.
- A los socios a fin de que conozcan los mecanismos de relacionamiento entre sí y con las instituciones con las que apoya su gestión institucional y contractual, con el fin de crear el vínculo de relacionamiento ético y corporativo, que deberá irradiar todo comportamiento corporativo de SAVIA SALUD EPS.
- A sus usuarios como mecanismo de control en la gestión de SAVIA SALUD EPS.
- A sus proveedores y demás instituciones relacionadas como un mecanismo para vincularlos como partícipes en los procesos y procedimientos tendientes a garantizar la aplicación de la política de Gobierno Corporativo adoptada por SAVIA SALUD EPS.

PARÁGRAFO: Como medidas de divulgación del presente Código, la Gerencia hará la presentación del mismo en las instancias oficiales que considere conveniente, oportuno y eficiente hacerlo para el público, con la finalidad de dar a conocer a la sociedad en general sobre la existencia de la política de Gobierno Corporativo que SAVIA SALUD EPS desarrolla con la adopción del presente Código.

ARTÍCULO 39º. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN Y PROMOCIÓN DE LA CULTURA DE LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO Y DE LAS NORMAS DEL CÓDIGO ENTRE COLABORADORES DE SAVIA SALUD EPS, SUS USUARIOS Y ENTIDADES RELACIONADAS: Los mecanismos para la divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno serán los siguientes:

- Publicación en la página Web de la Entidad.
- Establecer para el responsable de las comunicaciones de la Entidad, la función de desarrollar en los medios de comunicación internos y externos, físicos o virtuales, notas o contenidos informativos sobre el presente Código, desarrollando de manera puntual y periódica sus diferentes previsiones.
- Las previsiones del presente Acuerdo se referirán en los documentos comerciales e institucionales, tanto externos como internos de SAVIA SALUD EPS, indicando su carácter vinculante, en todo caso, atendiendo el relacionamiento institucional principalmente con terceros y/o grupos de interés. De igual manera, las

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	30 de 31

previsiones recibirán referencia en los diferentes reglamentos, convenios y acuerdos internos de SAVIA SALUD EPS.

De otro lado, para efectos de la promoción del Código de Ética y Buen Gobierno, se adoptan las siguientes medidas, sin perjuicio de desarrollar e implementar otras que se consideren adecuadas para tales efectos:

- Los colaboradores de la organización en instancias medias procurarán la referencia cotidiana a las previsiones de este Código para tenerlas presente en todo momento.
- Realizar talleres de socialización con los trabajadores de la organización y con las asociaciones de usuarios sobre el alcance de las normas adoptadas en el presente Código y sus actualizaciones.
- Realizar jornadas periódicas de promoción del Código que permitan generar una cultura de observancia del mismo a nivel interno, de manera que se refleje en la prestación de los servicios a usuarios y afiliados.
- Destinar un espacio en las reuniones de Junta Directiva para profundizar en las previsiones del Código, o establecer reuniones con la periodicidad que sea definida por este órgano para tal efecto.
- Diseñar y publicar boletines, carteleras, cartillas u otras herramientas promocionales de las previsiones del Código y la cultura de Gobierno Corporativo de SAVIA SALUD EPS, con destino no solo a los colaboradores de la Entidad, sino también a los socios, usuarios, proveedores y demás instituciones relacionadas.


TITULO VI.

DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 40º. MECANISMOS PARA MODIFICAR EL PRESENTE CÓDIGO: SAVIA SALUD EPS por medio de su Gerencia, tomará las medidas y realizará las gestiones de modificación y actualización del presente Código, según lo exijan las circunstancias, producto de los informes de seguimiento, percepción de aceptabilidad y ejercicio de las normas autocompositivas que contiene el presente Código. Para ello, se agotarán los espacios de disertación previstos para su creación y propondrá las modificaciones o actualizaciones ante la Junta Directiva, la cual tiene la facultad estatutaria para aprobarlas o improbarlas.

De las modificaciones, se dará oportuno aviso a las entidades de control, especialmente a la Superintendencia Nacional de Salud, dentro de los diez (10) días siguientes a la novedad o dentro del término que para la época de la modificación se encuentre prevista, de acuerdo con la normatividad vigente sobre la materia, y se procederá con la publicidad de las modificaciones en los mismos términos fijados en este Código.

ARTÍCULO 41º. VIGENCIA: Este Código comienza a regir desde el momento de su aprobación por parte de la Junta Directiva de SAVIA SALUD EPS, lo cual deberá constar

	CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código	OD-GJ-07
		Versión	01
		Fecha	20/02/2015
		Página	31 de 31

en acta de dicho órgano que así lo establezca. En consecuencia, a partir de la fecha de su aprobación por la Junta Directiva se entiende que ha sido adoptado.

Se adopta en Medellín, a los 20 días del mes de febrero de 2015, según aprobación efectuada por la Junta Directiva como consta en el Acta No. 33 del 20 de febrero de 2015.

En constancia se firma,

GERMÁN GONZALO GONZÁLEZ ECHEVERRI
 Presidente

REGISTROS

CÓDIGO	NOMBRE
No aplica	No aplica

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Luis David Puerta – Isabel Zuleta	Nombre: Janeth Bojanini	Nombre: Carlos Mario Ramírez
Cargo: Director Jurídico Cargo: Analista de Contratación	Cargo: Jefe Gestión de Calidad	Cargo: Gerente

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	20/02/2015	Creación del documento