

**ALIANSA LUD EPS S.A.**  
**CÓDIGO DE ÉTICA**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| <i>PREÁMBULO</i> .....                                           | 4  |
| <i>ANTECEDENTES E INSUMOS DEL CÓDIGO</i> .....                   | 4  |
| I. NATURALEZA Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....                     | 5  |
| A. DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....                        | 5  |
| B. ALIANSALUD EPS S.A. ....                                      | 5  |
| C. MISIÓN.....                                                   | 6  |
| D. VISIÓN .....                                                  | 6  |
| E. VALORES DE ALIANSALUD EPS S.A.....                            | 6  |
| PRINCIPIOS DE ALIANSALUD EPS S.A. ....                           | 10 |
| II. DIRECTRICES DE COMPORTAMIENTO .....                          | 11 |
| A. EN ALIANSALUD EPS S.A. ....                                   | 11 |
| 1. Para los colaboradores .....                                  | 11 |
| 1.1. En las relaciones con los compañeros.....                   | 11 |
| 1.2. En la comunicación interpersonal .....                      | 11 |
| 1.3. En las relaciones personales .....                          | 11 |
| 1.4. En las relaciones con los usuarios.....                     | 12 |
| 1.5. En la conducta individual .....                             | 12 |
| 2. Para ALIANSALUD EPS S.A. ....                                 | 12 |
| 2.1. En la Gestión Humana.....                                   | 12 |
| 2.2. En el liderazgo .....                                       | 13 |
| 3. Para los relacionados con ALIANSALUD EPS S.A.....             | 13 |
| B. FRENTE AL SERVICIO DE SALUD .....                             | 13 |
| 1. Desde los servicios de apoyo y de administración .....        | 13 |
| 2. Desde los servicios de autorización y validación .....        | 14 |
| 3. Desde los servicios de contratación y red de prestación ..... | 14 |
| 4. Desde el servicio a los usuarios .....                        | 14 |
| 5. Desde el sistema de atención de quejas y reclamos .....       | 15 |
| 6. Desde la prestación de servicios de salud.....                | 15 |
| 7. Desde el manejo y flujo de recursos .....                     | 15 |
| 8. Desde el comportamiento de los usuarios.....                  | 16 |

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| 9. Para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad social .....    | 16 |
| C. FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS.....                                       | 16 |
| 1. Respeto a las asociaciones de usuarios y organismos de representación | 17 |
| 2. Respeto a los proveedores de bienes y servicios .....                 | 17 |
| 3. Respeto al Estado y a las autoridades públicas.....                   | 17 |
| 4. Respeto a la comunidad .....                                          | 18 |
| 5. Respeto a la competencia.....                                         | 19 |
| D. FRENTE A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS .....                       | 19 |
| 1. Pautas para la comercialización de servicios .....                    | 19 |
| 2. Prohibiciones para la comercialización de servicios .....             | 20 |
| E. EN CUANTO A LA ADMINISTRACIÓN EN ALIANSALUD EPS S.A.....              | 20 |
| F. EN CUANTO AL MANEJO DE LOS BIENES.....                                | 21 |
| G. EN CUANTO AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN .....                           | 22 |
| H. FRENTE AL MEDIO AMBIENTE .....                                        | 22 |
| I. FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS .....                                  | 23 |
| J. FRENTE A ÉTICA MÉDICA Y BIOÉTICA .....                                | 24 |
| III. INSTANCIAS DE LEY- NORMAS DE AUTOREGULACIÓN.....                    | 24 |
| IV. CONOCIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA.....                  | 25 |
| V. INSTANCIAS DE GESTIÓN ÉTICA.....                                      | 26 |
| A. INSTANCIAS DE OPINIÓN Y CONSULTA .....                                | 26 |
| B. INSTANCIAS DE DECISIÓN .....                                          | 26 |
| C. CONDICIONES DE OPERACIÓN DE LAS INSTANCIAS DE GESTIÓN<br>ÉTICA .....  | 27 |
| D. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS.....                                           | 27 |
| E. SEGUIMIENTO DE GESTIÓN ETICA Y MEDICIÓN DE INDICADORES .....          | 28 |

## **ALIANSA LUD EPS S.A.**

---

### **CÓDIGO DE ÉTICA**

#### ***PREÁMBULO***

Las personas que integran ALIANSA LUD EPS S.A., articuladas solidariamente en el logro de los objetivos comunes y con la orientación de la Gerencia General, a partir del acatamiento del orden jurídico, han decidido adoptar y acoger el presente Código de Ética como conjunto de principios, normas y parámetros autoimpuestos de comportamiento para el servicio, cuyo cumplimiento compromete a todos cuantos hacen parte del equipo humano de la Compañía y los vincula, más allá de la ley y de las implicaciones sociales, en el respeto a postulados éticos de conducta que declaran propios, contruidos y vividos en colectivo, como instrumentos de mejoramiento personal y fortalecimiento organizacional.

El presente Código de Ética fue construido atendiendo la normativa del Sistema General de Seguridad Social Colombiano y forma parte del Modelo Integral de Prevención de Delitos implementado para Banmédica y sus filiales.

#### ***ANTECEDENTES E INSUMOS DEL CÓDIGO***

La construcción del Código de Ética se adelantó en forma ampliamente participativa, con el compromiso de las diferentes instancias de la Entidad y con el apoyo especializado requerido.

Como insumos se tomaron en cuenta los antecedentes normativos y documentales en cuanto a las políticas institucionales, así como los resultados de entrevistas formuladas a colaboradores del nivel directivo.

Se realizaron talleres con presencia de un importante número de colaboradores de la Entidad, mediante los cuales y con una metodología lúdica y dinámica, se escuchó la voz de los colaboradores y se actualizaron los principios y pautas de comportamiento ético. De todo ello existe la evidencia que soporta la dinámica de construcción y apropiación colectiva del Código.

Igualmente, para la formulación del Código se llevó a cabo la primera encuesta de percepción ética aplicada a colaboradores de la Entidad, mediante una metodología aleatoria, de selección objetiva de muestra y con garantía de reserva y confidencialidad. Los resultados de la misma sirvieron de soporte para las decisiones normativas autoimpuestas que se expresan en el presente Código.

La Gerencia General, conforme las recomendaciones que al efecto impartan el Comité de Gerencia General y el Oficial de Ética, dispondrá la realización de encuestas y sondeos al respecto, con la periodicidad que considere y en todo caso, de preferencia con un espacio no superior a tres años.

## **I. NATURALEZA Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

### **A. DESTINATARIOS DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Este Código de Ética se aplica a todos los directivos y colaboradores de ALIANSALUD EPS S.A., en adelante la Entidad.

### **B. ALIANSALUD EPS S.A.**

Es una entidad promotora de salud, organizada bajo la forma de sociedad anónima, que tiene a su cargo la prestación del servicio público por concesión del Estado, como aseguradora del sistema integral de seguridad social en salud, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud. En cuanto a su organización, se somete a la inspección de la Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría General de la República y demás relacionadas con la ley de orden penal, disciplinario y fiscal.

Es una Entidad comprometida con el servicio a sus usuarios, integrada por personas que la representan y constituyen, que prestan atención y cubren beneficios para el aseguramiento y la prestación de servicios de salud en sus diferentes manifestaciones.

El usuario en ALIANSALUD EPS S.A. no está solo. Está acompañado por personas que le sirven, todas y cada una de ellas, parte esencial de la Organización.

### **C. MISIÓN**

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

### **D. VISIÓN**

Ser reconocida en Colombia, como la Empresa Promotora de Salud sostenible, eficiente y confiable por la excelencia y calidad de sus procesos. Con un talento humano que mediante su óptimo desempeño garantiza la mejor atención a sus usuarios.

### **E. VALORES DE ALIANSALUD EPS S.A.**

Los valores de ALIANSALUD EPS S.A. son:

**INTEGRIDAD: OBRAMOS CON RECTITUD, HONRANDO NUESTROS COMPROMISOS Y SIEMPRE CON LA VERDAD.**

#### **Nuestra convicción**

Debemos ser una compañía que se distinga por el máximo nivel de ética personal e institucional. Con integridad, las personas e instituciones querrán colaborar con nosotros, y nuestro objetivo principal no se verá comprometido.

#### **Nuestro aprecio por la integridad**

Cumpliremos las promesas. Nunca transigiremos en cuestiones de ética. Seremos reconocidos porque vivimos de acuerdo con las formas y estándares máximos de conducta.

#### **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con ética
- Con transparencia

#### **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos éticos
- Somos responsables
- Cumplimos nuestros compromisos
- Decimos la verdad

## **COMPASIÓN: ACTUAMOS COMPRENDIENDO LAS NECESIDADES DE LOS DEMÁS Y SU VALOR COMO SERES HUMANOS**

### **Nuestra convicción**

Para que nuestra compañía alcance su máximo potencial en su objetivo de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables, debemos comprender y apoyar plenamente sus necesidades y realidades.

### **Nuestro aprecio por la compasión**

Nos pondremos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos. Nos enaltece nuestra función de servir a las personas y a la sociedad en un área tan esencialmente humana como la salud.

### **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con empatía
- Con solidaridad

### **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos compasivos
- Somos genuinos
- Somos serviciales
- Nos ponemos en el lugar de los demás.

## **RELACIONES: CONSTRUIMOS VÍNCULOS PERDURABLES, BASADOS EN LA CONFIANZA Y LA SOLIDARIDAD**

### **Nuestra convicción**

Para alcanzar el máximo potencial de nuestra compañía en nuestros esfuerzos por ayudar a las personas para que la atención médica de la salud funcione para todos, comprendemos y creemos que nunca podremos alcanzar esa meta solos. Debemos aunar positivamente los esfuerzos e intereses de todas las partes afectadas.

## **Nuestro aprecio por las relaciones**

Generaremos confianza a través de la colaboración con el fin de tomar medidas y encontrar soluciones. Sabemos que las relaciones son cruciales para ayudar a las personas a colaborar aun cuando sus intereses no coincidan o no se satisfagan completamente. Comprendemos que las relaciones unen a las personas y organizaciones por medio de la confianza.

## **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con confianza
- Con colaboración
- Con respeto

## **¿CÓMO SOMOS?**

- Generamos confianza
- Confrontamos los problemas
- Somos respetuosos
- Nos relacionamos activamente
- Somos humildes

## **INNOVACIÓN: ASUMIMOS EL CAMBIO CONSTANTE Y EL APRENDIZAJE DEL PASADO, PARA DISEÑAR UN MEJOR FUTURO**

### **Nuestra convicción**

El entorno de atención de la salud debe estar en constante cambio, pero al mismo tiempo encarnar una fuerza motriz positiva debe cambiar para avanzar. A su vez, debemos ser defensores reflexivos de dicho cambio. Debemos valorar el cambio y saber adaptarnos completamente a él en nuestra búsqueda de un ciclo de innovación continua, positiva y práctica como aptitud principal de nuestra compañía.

### **Nuestro aprecio por la innovación:**

Aprenderemos de las experiencias del pasado y aprovecharemos el conocimiento adquirido para crear un futuro mejor que permita hacer que el entorno de la atención de la salud funcione para todos y esté al servicio de todos de una manera más justa, productiva y uniforme.



## **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con curiosidad
- Con evolución

## **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos comprometidos
- Somos defensores reflexivos
- Estamos abiertos al cambio
- Somos prácticos
- Somos curiosos
- Somos justos
- Somos constantes
- Somos propositivos

## **DESEMPEÑO: BUSCAMOS LOS MEJORES RESULTADOS, COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA**

### **Nuestra convicción**

La atención de la salud tiene grandes desafíos, los cuales a su vez representan grandes oportunidades. Nuestro objetivo de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y nuestra función de hacer que la atención de la salud funcione mejor para todos, solamente se pueden cumplir si demostramos nuestro compromiso y logramos la excelencia en todo lo que hacemos.

### **Nuestro aprecio por las relaciones:**

Tenemos el compromiso de ser eficientes y demostrar excelencia en todo lo que hacemos.

## **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con compromiso
- Con calidad

## **¿CÓMO SOMOS?**

- Nos esforzamos

- Somos responsables
- Rendimos cuentas
- Trabajamos por resultados de alta calidad.

## **PRINCIPIOS DE ALIANSALUD EPS S.A.**

Los principios de ALIANSALUD EPS S.A. son:

**Dimensión profesional:** Nos caracterizamos porque nuestras acciones aseguran los resultados esperados con Calidad, absoluta coherencia de los procedimientos, normas y políticas definidas, garantizando el uso racional y óptimo de los recursos.

**Dimensión de la conciencia:** Asignamos tiempo para visualizar, reflexionar y determinar qué nos han aportado las experiencias, cómo podemos aprender de lo vivido, para llegar a establecer las acciones que debemos emprender para mejorar y mantener el aporte de valor.

**Dimensión del saber:** Somos expertos porque sabemos lo que hacemos, tenemos experiencia y hemos desarrollado la habilidad para adoptar nuevos conceptos y criterios de forma ágil y productiva para la optimización de nuestras acciones.

**Dimensión del resultado:** Nos orientamos a la generación de resultados. Nuestra forma de actuar nos lleva a medirnos constantemente y a encontrar aspectos que contribuyen a hacernos más productivos. Entendemos en la medición, la mejor posibilidad para determinar objetivamente lo que debemos seguir haciendo bien y lo que debemos mejorar.

**Dimensión del compromiso:** Desde el conocimiento de las razones y motivos personales, establecemos acciones coherentes y honestas que nos permiten asociarnos a comunidades como parte de un equipo, entendiendo que la base de nuestra participación está en asumir la responsabilidad individual que a cada uno corresponde.

**Dimensión del ser:** Somos y significamos a través de los demás, por ello desde la comprensión de la diversidad y los distintos motivos que cada persona tiene para actuar de una determinada manera, establecemos formas de proceder asertivas, respetuosas y amables.

**Dimensión de la evolución:** Consideramos que la realidad que apreciamos está sujeta a ser modificada para mejorar. Por ello buscamos, analizamos,

seleccionamos lo mejor y aplicamos nuevas formas y posibilidades de hacer óptimamente lo que hacemos.

**Dimensión del bienestar:** Con acciones y evidencias concretas demostramos, reconocemos y resaltamos el equilibrio y bienestar físico, mental y espiritual.

**Dimensión de la armonía:** En nuestros actos demostramos la preferencia por lo estéticamente agradable.

## **II. DIRECTRICES DE COMPORTAMIENTO**

### **A. EN ALIANSALUD EPS S.A.**

La Entidad y quienes la integran, reconocen como necesarias para la armonía, el bienestar institucional y la satisfacción del servicio, las siguientes directrices de comportamiento:

#### 1. Para los colaboradores

Los colaboradores constituyen un equipo de trabajo orientado por fines comunes, los que apropian y ejecutan a partir del liderazgo ejercido en la Entidad.

##### 1.1. En las relaciones con los compañeros

- Las personas que integran la Entidad merecen respeto y consideración, así como reconocen igual trato digno a los demás.
- Los colaboradores de la Entidad se comprometen en una cultura de prevención y rechazo al acoso laboral.
- Entre los colaboradores de la Entidad los conflictos son oportunidades de diálogo y mejoramiento personal y colectivo.

##### 1.2. En la comunicación interpersonal

Los colaboradores de la Entidad buscan emplear las expresiones adecuadas, absteniéndose de usar gestos o palabras que puedan molestar a los demás.

##### 1.3. En las relaciones personales

Los colaboradores de la Entidad procuran el adecuado cumplimiento de sus obligaciones familiares, comerciales y personales, e igualmente asumen el compromiso de atender sus deberes ciudadanos.

#### 1.4. En las relaciones con los usuarios

- Los colaboradores de la Entidad reconocen en los usuarios personas a quienes se debe un trato cordial, serio y respetuoso.
- Dialogan con la verdad y le informan a los usuarios lo que deban informar, con transparencia e integridad.
- Los colaboradores de la Entidad reconocen un tratamiento igual a los usuarios del servicio y procuran satisfacer sus necesidades al amparo del plan de beneficios que corresponda.

#### 1.5. En la conducta individual

Los colaboradores de la Entidad asumen un compromiso personal con la gestión ética y, en particular, se comprometen a:

- Acatar las directrices de ley y los parámetros de comportamiento que rigen su vinculación con la Entidad.
- Asumir el cumplimiento del Código de Ética de la Entidad.
- No permitir que algún interés personal o particular afecte su juicio para cumplir el deber con la Entidad. Nada debe interferir en su actuación y decisión por representar y actuar a nombre de la Entidad.

Evitar recibir dádivas u obsequios o entablar relaciones de cualquier índole que puedan afectar su juicio autónomo para resolver a favor del interés de la Entidad al que representan.

## 2. Para ALIANSALUD EPS S.A.

La Entidad procurará garantizar adecuadas condiciones para el desempeño de sus colaboradores y fortalecer la gestión ética institucional, a partir de las previsiones legales y estatutarias y de los postulados de su gobierno corporativo.

### 2.1. En la Gestión Humana

- Para la Entidad el talento humano es considerado estratégico para el desarrollo organizacional, a partir de la adecuada promoción individual.
- Todo colaborador de la Entidad debe ser tratado con respeto, sin preferencias o privilegios.
- La Entidad busca promover razonablemente a sus colaboradores, según sus condiciones y capacidades.
- Las políticas de selección y promoción de personal se basan en criterios objetivos y razonables.

## 2.2. En el liderazgo

- Los colaboradores de la Entidad sin distinción, son líderes del servicio y la calidad.
- Los directivos en ALIANSALUD EPS S.A. conocen la Entidad y a sus colaboradores, trazan razonablemente la ruta de trabajo común a partir del conocimiento del entorno y generan confianza y seriedad, hacia dentro y hacia fuera.
- La Entidad reconoce en la Gerencia General de la Entidad un factor de integración y solidez moral.

## 3. Para los relacionados con ALIANSALUD EPS S.A.

Los terceros que se relacionan e interactúan con la Entidad, asumen el compromiso de conocer y aceptar las pautas de gestión ética aplicadas en la misma.

En particular se obligan a:

Respetar con sus actuaciones a la Entidad y obrar con lealtad respecto de ella, a partir de su racionalidad propia.

- Asumir una dinámica de trabajo con oportunidades de ganancia compartida.
- Cumplir su misión con los más altos estándares de profesionalismo y calidad para garantizar el servicio que espera la Entidad.
- Abstenerse de ofrecer, proponer o aceptar comportamientos indebidos, sobornos, tráfico de influencias o circunstancias a colaboradores de la Entidad.
- Abstenerse de afectar de algún modo el buen nombre de la Entidad.

## **B. FRENTE AL SERVICIO DE SALUD**

De acuerdo con su naturaleza la Entidad y sus colaboradores se comprometen a:

### **1. Desde los servicios de apoyo y de administración**

Todos los procesos, servicios y áreas de la Entidad asumen como la razón de ser de su operación, la mejor y más adecuada prestación del apoyo que requiera la atención del aseguramiento en salud.

En consideración a ello, las áreas y procesos administrativos y de apoyo aplicarán los siguientes parámetros:

- Se facilitarán las condiciones y se mejorarán los procedimientos de cara a facilitar la calidad y oportunidad del servicio de salud para la Entidad y sus usuarios.
- Todos los colaboradores de la Entidad concurrirán con compromiso y lealtad al logro de ese objetivo, para lo cual evitarán distracciones, intereses particulares, demoras, inaplicación de mejores prácticas o actitudes no proactivas frente al servicio de salud.

## **2. Desde los servicios de autorización y validación**

Las áreas y procesos correspondientes aplicarán los siguientes parámetros de gestión:

- Se dará pronta y completa respuesta a los requerimientos de los usuarios.
- Se reconocerán las prestaciones y servicios ordenados por la ley, respecto al plan de beneficios correspondiente.

## **3. Desde los servicios de contratación y red de prestación**

Las áreas y procesos correspondientes aplicarán los siguientes parámetros de gestión:

- Se aplicarán políticas para estructurar y mantener una adecuada y profesional red de servicios.
- Se dará un tratamiento equitativo a las instituciones y prestadores de servicios, evitándose el establecimiento de privilegios o tratamiento discriminatorios infundados.

## **4. Desde el servicio a los usuarios**

La Entidad aplicará frente a sus usuarios los siguientes postulados particulares:

- a. Se asume el análisis de los argumentos de los usuarios, reconociéndose a éstos las prestaciones que la ley les otorga.
- b. En toda circunstancia se debe un trato amable al usuario
- c. La ley determina el plan de beneficios en salud, ninguna otra circunstancia puede condicionar el reconocimiento de derechos al usuario.
- d. En la Entidad se previene y rechaza toda preferencia irrazonable o trato discriminatorio con determinados usuarios.
- e. Los servicios de la Entidad, directos o indirectos, deben ser de calidad para el usuario.

## **5. Desde el sistema de atención de quejas y reclamos**

- Para la Entidad el adecuado funcionamiento de su sistema de atención al usuario es condición indispensable para garantizar el buen servicio.
- Una queja o sugerencia de un usuario es una oportunidad de mejorar y fidelizar la confianza de ese usuario y de todos los demás.
- La Entidad y sus colaboradores aceptan las observaciones que se les formulen en relación con el servicio, de buena manera, no las ocultan y proceden a su análisis y resolución con prontitud.
- Los colaboradores de la Entidad comunican oportunamente tales quejas y observaciones y dan respuesta al usuario, aplicando los criterios de transparencia, verdad y responsabilidad.

## **6. Desde la prestación de servicios de salud**

Cuando la Entidad y sus colaboradores presten servicios de salud aplicarán las normas vigentes y los postulados éticos según corresponda a las actividades y profesiones del caso, y en particular asumen las siguientes pautas de acción:

- Reconocerán la dignidad y derechos del usuario, lo informarán y orientarán adecuadamente, considerando su estado personal.
- Ordenarán y practicarán las intervenciones, procedimientos y medicaciones que requiera la buena práctica médica, sin consideración a variables o condicionamientos de diferente índole.
- Adoptarán las medidas necesarias para garantizar la adecuada respuesta en los eventos de atención de urgencias, teniendo por fin prevalente la preservación de la salud del paciente.
- Mantendrán un trato equilibrado e independiente respecto a proveedores de bienes y medicamentos.
- Articularán su operación y preservarán la adecuada independencia de criterio respecto a la orientación de la Entidad en su papel como aseguradora del sistema de seguridad social en salud.

## **7. Desde el manejo y flujo de recursos**

Para el adecuado funcionamiento del sistema de seguridad social en salud se requiere un oportuno flujo de recursos entre sus diversos actores. Por ello la Entidad asume los siguientes parámetros de comportamiento:

- Todos los recursos de la Compañía serán administrados y operados teniendo presente el cumplimiento de la finalidad empresarial.

- La Compañía aplicará adecuadas políticas de ahorro, aseguramiento de bienes y recursos y políticas de sobriedad en el manejo de los mismos.
- La Entidad adelantará las actuaciones que correspondan para el recobro de sumas adeudadas y propenderá por la solución rápida y directa de controversias originadas por esta razón, en particular frente al flujo de recursos proveniente del Estado.

### **8. Desde el comportamiento de los usuarios**

Los afiliados y usuarios de los servicios de aseguramiento en salud de ALIANSALUD EPS S.A. constituyen la Entidad y se solidarizan con su destino, por lo cual:

- Son destinatarios del servicio y la protección de la Entidad y a la vez son defensores de su buen nombre, motivadores interesados en el mejoramiento institucional y respetuosos reclamantes de sus derechos.
- Se abstendrán bajo cualquier circunstancia de incurrir en actos contrarios a la ley, de mala fe, abusivos o que afecten a la Entidad y al sistema de seguridad social.
- Ejercerán adecuadamente sus derechos y recíprocamente asumirán el cabal cumplimiento de sus obligaciones.
- Contribuirán al desarrollo humano en la Entidad, mediante un adecuado trato a los colaboradores y de las instituciones relacionadas, así como a través de la presentación de sugerencias y observaciones que ayuden a cualificar el servicio.

### **9. Para el fortalecimiento de la cultura de la seguridad social**

La Entidad y sus colaboradores se comprometen a informar adecuadamente a los usuarios y orientarlos en forma cabal en cuanto al reconocimiento de sus derechos y de los deberes a su cargo.

### **C. FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS**

Constituyen grupos de interés para la Entidad los siguientes:

1. Las asociaciones de usuarios y organismos de representación
2. Los proveedores de bienes y servicios
3. Las instituciones y los prestadores de servicios de salud
4. El Estado y las autoridades públicas



5. La comunidad
6. La competencia

Respecto a los grupos de interés, la Entidad asume los siguientes parámetros de conducta:

### **1. Respecto a las asociaciones de usuarios y organismos de representación**

En relación con éstas instancias la Entidad y sus colaboradores prestarán la colaboración debida, facilitarán su gestión y actuarán de manera coordinada, para conciliar conflictos posibles y aprovechar de la sinergia que resulte, oportunidades de mejoramiento.

### **2. Respecto a los proveedores de bienes y servicios**

Son terceros que representan a la Entidad y se convierten en la cara de la Entidad frente al usuario.

La vinculación de los proveedores de bienes y servicios debe ajustarse a la política de Conocimiento o Debida Diligencia descrita en el Manual de Prevención de Delitos que describe los principios, controles y procedimientos que permiten disminuir la probabilidad de que la relación con un tercero pueda implicar riesgos para la Entidad.

En relación con ellos:

- Los colaboradores de la Entidad les requieren el cabal cumplimiento de los términos contratados.
- Se les informa sobre la naturaleza, políticas y proyecciones de la Entidad para que se apropien de la cultura organizacional de servicio.
- La Entidad aplica a los proveedores mediciones y evaluaciones con miras al aseguramiento de la calidad.
- La Entidad reporta ante las instancias que correspondan las fallas del servicio que les sean atribuibles y resuelve oportunamente las quejas y sugerencias de los usuarios que los comprometan.

### **3. Respecto al Estado y a las autoridades públicas**

La Entidad y sus colaboradores acatan las decisiones e intervenciones de las autoridades públicas, en el ámbito de sus competencias.

- Respetuosamente y por las vías de ley, discrepan de sus criterios cuando ello sea procedente y les prestan colaboración en lo que corresponda.
- La Entidad y sus colaboradores mantienen a disposición de los organismos de control los documentos y elementos que se requieran.
- La Entidad presta colaboración y acata las órdenes de los jueces, a las cuales da cumplimiento en los términos de oportunidad, razonabilidad y pertinencia que procedan.

#### **4. Respeto a la comunidad**

La Entidad asume la prestación del servicio a su cargo como de interés para la colectividad.

La orientación del gobierno corporativo en la Entidad se encamina a la aplicación de estándares de responsabilidad social, en los términos definidos por la Junta Directiva y la Gerencia General, según las mejores prácticas y las posibilidades de la Entidad.

ALIANSSALUD EPS S.A. reconoce a su cargo responsabilidad social y, en particular, aquella que se expresa en el mejor desempeño del sistema de seguridad social en salud.

Por lo anterior, se compromete a orientar sus políticas tomando en consideración la variable de impacto social, tanto en cuanto atañe a sus colaboradores, usuarios y relacionados, como en lo que respecta a la comunidad en general.

Los órganos de dirección de la Compañía adoptarán razonablemente las estrategias que permitan ejecutar programas en el ámbito de la responsabilidad social empresarial y arbitrarán los recursos que puedan ser destinados a ello, conforme las exigencias de ley, las mejores prácticas y los estándares adecuados de gestión y manejo financiero.

Para ALIANSSALUD EPS S.A. la responsabilidad social empresarial se basa en los siguientes principios:

- Respeto, por el ser humano y la comunidad.
- Valor social, en cuanto a que su papel organizacional debe agregar valor a la sociedad.

- Compromiso, en cuanto a que su rol institucional va más allá de lo que ordena la ley y se orienta al servicio del ser humano.

### **5. Respeto a la competencia**

La competencia es un principio jurídico y económico mediante cuya debida aplicación, se logran finalidades de mejor servicio que, en últimas, revierten en condiciones favorables para los usuarios, a la vez que se fortalecen las organizaciones.

Por lo anterior se asume que:

- La base de la adecuada competencia es el respeto mutuo y el reconocimiento común del servicio que se brinda.
- La Entidad ofrece una competencia sana dentro del sistema.
- Los colaboradores de la Entidad, en particular los asesores, son libres de comparar las ventajas que ofrecen a nombre de ALIANSALUD EPS S.A., con las entidades de la competencia.
- Los colaboradores de la Entidad no deben tener información que dichas entidades consideren de uso restringido, incluyendo la que se encuentre en poder de colaboradores que previamente hayan trabajado en otra empresa, así como información obtenida en forma inapropiada.
- Los colaboradores de la Entidad se abstendrán de hacer comentarios denigrantes, difundir rumores o información falsa sobre sus compañeros, la Entidad, la competencia o los productos ofrecidos por ésta.

### **D. FRENTE A LA COMERCIALIZACIÓN DE SERVICIOS**

La Entidad promociona y vende sus servicios como asegurador, administrador y operador de la salud y el criterio que rige la comercialización de los servicios es el de la responsabilidad.

#### **1. Pautas para la comercialización de servicios**

En particular la gestión comercial en la Entidad se rige por los siguientes postulados:

- Las ventas realizadas deben cumplir con los procedimientos internos y con los estándares y condiciones definidos para el Sistema de Seguridad Social en Salud y políticas comerciales.
- La información contenida en formularios de afiliación e informes debe ser completamente verídica.

- La venta debe ser realizada bajo los principios de honestidad, confianza y transparencia, teniendo en cuenta que de esta manera han sido desarrollados los esquemas de incentivos y comisiones.
- La gestión de venta reportada en informes o formularios de afiliación, debe corresponder al esfuerzo propio, dedicación en la asesoría y afiliación de los usuarios, sin delegar a compañeros o terceros algunas de estas responsabilidades o aceptar afiliaciones que no cumplan con las mismas.
- No se deben asumir compromisos a nombre de la Entidad sin el respaldo y la debida autorización para ello.
- El colaborador o asesor es solidariamente responsable en cumplir lo ofrecido al usuario.
- La labor de comercialización entraña esencialmente una labor de asesoría personalizada, verídica, responsable y oportuna.

## **2. Prohibiciones para la comercialización de servicios**

Específicamente se prohíbe a quienes integran la fuerza de comercialización de la Entidad:

- Dar o recibir dinero a cambio de afiliaciones dentro o fuera de la Entidad.
- Dar o recibir sobornos por cualquier causa o motivo.
- Cobrar dinero a los usuarios o empleadores por su vinculación o por el diligenciamiento del formulario de afiliación.
- Suministrar información confidencial a terceros.
- Retener dineros de los usuarios o apropiarse de él mediante engaños.
- Crear o utilizar empresas ficticias o agrupadoras para el logro de resultados en ventas.
- Vincular usuarios por medio de engaño, falsedad de información y documentos o empleo de métodos irregulares o fraudulentos.
- Ofrecer y comercializar un producto diferente a los servicios de la Entidad con los usuarios de la Entidad.

## **E. EN CUANTO A LA ADMINISTRACIÓN EN ALIANSALUD EPS S.A.**

Todo colaborador de la Entidad asume como tarea contribuir desde su posición al correcto manejo de los recursos de la misma y acatar las directrices, normas y políticas de gestión administrativa que se dicten.

Los principios de la administración en la Entidad se basan en la transparencia, la eficacia y la calidad en el servicio.

A partir de ellos:

- Todo proceso de selección o escogencia respetará las buenas prácticas y las reglas en materia de objetividad, selección por la mejor opción a los intereses de la Entidad y proporcionalidad con el fin buscado.
- Las inversiones y gastos, la utilización de recursos y la solicitud de los mismos evitarán los excesos y la suntuosidad, ajustándose a lo necesario con calidad.
- Todo colaborador y relacionado con la Entidad responderá legal, económica y éticamente por daños o detrimento al patrimonio de la Entidad.

## **F. EN CUANTO AL MANEJO DE LOS BIENES**

Los bienes de la Entidad que están bajo la administración y cuidado de los colaboradores, los asumen aquellos como propios, por lo tanto los cuidan y conservan con especial celo, aplicándolos exclusivamente a los fines del servicio que correspondan.

Como parámetros para ese comportamiento los colaboradores de la Entidad asumen:

1. Reportar inmediatamente cualquier circunstancia que ponga en riesgo o afecte la condición y uso de los bienes de la Entidad.
2. El producto del trabajo creativo y los derechos de autor de los colaboradores se rigen bajo las normas de propiedad industrial que se acuerden con la Entidad. En todo caso este producto está al servicio de la Entidad.
3. De ser necesario y con los reportes debidos los colaboradores de la Entidad ponen al servicio de la Entidad bienes personales, sin que se confundan con aquellos de la Entidad.
4. Cuando por circunstancias de excepción los colaboradores deban hacer uso de bienes de la Entidad para fines particulares, los emplearán con la razonabilidad necesaria, solicitarán autorización y darán el reporte que corresponda.

## **G. EN CUANTO AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

Transparencia, honestidad y responsabilidad son las pautas orientadoras de la gestión de la Entidad y sus colaboradores en lo que tiene que ver con el manejo de la información.

La información en la Entidad se maneja de la siguiente manera:

1. La información promocional de sus servicios es veraz, confiable y responsable.
2. Los documentos y archivos que no tienen carácter confidencial o de reserva y que no se refieren a secretos industriales o comerciales de la Entidad está disponible para quien acredite un interés razonado.
3. Se manejará con especial celo lo referente a la reserva sobre documentos del paciente, historias clínicas y demás documentos y antecedentes que solamente puedan ser conocidos por éste o por quienes realicen las intervenciones necesarias para la recuperación o promoción de la salud.
4. Se aplicarán los protocolos y normas que rigen el manejo de la información para el sector salud.
5. La información comercial de la Entidad es reservada y ni ésta, ni informes sobre la organización o desarrollos de la Entidad, podrán ser suministrados a terceros, salvo autorización especial u orden competente.
6. Los colaboradores de la Entidad se abstendrán de realizar prácticas de sabotaje o espionaje industrial.
7. Los colaboradores de la Entidad asegurarán la veracidad de la información contable y registrarán en sus informes y reportes los datos financieros que correspondan a la realidad económica de que se trate.

## **H. FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

La Entidad y sus colaboradores asumen un compromiso esencial con la protección del medio ambiente.

Por ello:

- La Entidad aplicará las políticas institucionales que respondan a las mejores prácticas en materia de protección ambiental y aplicará estándares adecuados para su medición y seguimiento.

- Los colaboradores de la Entidad implementarán estrategias de ahorro de recursos.
- La Entidad, sus colaboradores y relacionados adoptarán políticas y prácticas adecuadas en el manejo de desechos y residuos, poniendo especial énfasis en el seguimiento que se haga al comportamiento de instituciones prestadoras y proveedores de servicios a este particular.

## **I. FRENTE A CONFLICTOS DE INTERÉS**

Por conflicto de interés en la Entidad se entiende toda circunstancia que de alguna manera afecte seria y realmente la capacidad de actuación y decisión de los colaboradores de la Entidad o de sus directivos, administradores o representantes, y que determine o condicione su voluntad para anteponer al interés de ella, motivaciones o intereses distintos de los cuales obtengan provecho de cualquier especie.

Nada debe afectar la independencia para actuar y resolver razonablemente a favor de los intereses de la Entidad.

Los colaboradores de la Entidad asumen como propio el interés legítimo de la Entidad, por lo cual expresan que realizarán todas las acciones para prevenir, controlar y superar cualquier circunstancia que afecte esa independencia de criterio.

Los conflictos de interés podrán suscitarse por circunstancias relacionadas entre otros aspectos con vínculos de afecto o parentesco, consideraciones profesionales o de grupo, relaciones comerciales o por intereses económicos, afinidades personales o todo tipo de condición que pueda poner al colaborador en situación de actuar o resolver sin considerar el interés de la Entidad.

Ante conflictos de interés, el colaborador y relacionado de la Entidad deberá:

- Evitar ponerse voluntariamente en situaciones que determinen el surgimiento de conflictos.
- Prevenir la ocurrencia de dichas circunstancias y realizar los reportes previos que correspondan.
- Solicitar orientación a su superior o a las instancias de gestión ética sobre casos de conflicto de interés y denunciar casos de conflicto que conozca en los que incurran colaboradores o relacionados de la Entidad.

Abstenerse de actuar o decidir en una hipótesis en la que considere estar incurso en conflicto de interés o respecto de la cual se presenten circunstancias objetivas que lo pongan en tal situación.

## **J. FRENTE A ÉTICA MÉDICA Y BIOÉTICA**

La prestación de los servicios a cargo de la Entidad se ejecutará a partir de los postulados éticos de las ciencias de la salud comprometidas.

Los colaboradores de la Entidad aplicarán en el cumplimiento de sus funciones las responsabilidades propias de su profesión, comprometiendo en ello, su diligencia y cuidado; darán a los usuarios la información adecuada, garantizándole su derecho a conocer la información pertinente y posibilitándole la expresión del consentimiento en los casos e intervenciones que lo requieran.

Los colaboradores de la Entidad reportarán a las instancias correspondientes los asuntos que consideren contrarios a los dictados éticos de su profesión, así como aquellas materias y casos en los que su resolución comprometa criterios éticos propios o respecto de los cuales consideren deben objetar en conciencia.

Las observaciones, inquietudes y objeciones que se presenten en razón de principios y normas de ética médica y bioética serán conocidas por el Comité de Ética de la Salud de la Entidad, sin perjuicio del reporte y decisión por parte de las instancias y tribunales especializados por profesión y actividad.

## **III. INSTANCIAS DE LEY- NORMAS DE AUTOREGULACIÓN**

Las prescripciones contenidas en el presente Código de Ética de ALIANSALUD EPS S.A. se aplicarán sin perjuicio de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, las cuales generan los efectos jurídicos que correspondan.

En consideración a lo anterior, mantienen plena vigencia las instancias y normas que regulan el comportamiento de la Entidad y sus colaboradores y que están previstas en leyes, actos administrativos, así como especialmente las referidas al Código Sustantivo del Trabajo y a los contenidos normativos internos que se expresan en el Reglamento Interno de Trabajo, los demás instructivos y políticas de la Entidad, directrices e instrucciones cuya aplicabilidad es autónoma y no agota los compromisos, instancias y procedimientos de carácter ético a que se refiere este instrumento.



Recurrir a las prescripciones de este Código y a las instancias que de él se generan, no constituye requisito de procedibilidad para agotar las instancias legales y reglamentarias, las cuales son independientes.

Los colaboradores de la Organización expresan que autorregulan su comportamiento bajo las directrices contenidas en el presente Código y las normas legales vigentes, en particular, lo dispuesto por la Ley 1122 de 2007.

#### **IV. CONOCIMIENTO Y DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA**

Los colaboradores que integran la entidad declaran conocer las prescripciones contenidas en el presente Código y se comprometen a cumplir estrictamente con el presente documento, en particular con las normas de comportamiento estipuladas en mismo o en las actualizaciones que se efectúen y a abstenerse de incurrir en cualquiera de las conductas allí prohibidas, por lo que cualquier inobservancia del Código de Ética generará un incumplimiento a las obligaciones laborales de los trabajadores, pudiendo ser analizada dicha conducta la Entidad, para que tome las determinaciones correspondientes, conforme lo dispuesto en el Reglamento interno de Trabajo.

La Entidad adelantará las acciones necesarias en orden a divulgar el Código de Ética, así como a socializar e interiorizar sus previsiones.

Corresponde a la Dirección de Gestión Humana adelantar las acciones que se requieran en orden a socializar el presente Código, así como a prestar el apoyo que demanden las instancias de gestión ética para el cumplimiento de los fines a su cargo.

En particular, la Entidad y sus colaboradores se comprometen a:

- Informar el contenido del Código a todos los colaboradores y relacionados de la Entidad.
- Informar y entregar copia del Código a todas las personas que se vinculen a la Entidad, los cuales suscribirán un acuerdo de aceptación del mismo.
- Realizar sondeos que permitan determinar la percepción sobre la gestión ética de la Entidad, aspectos por mejorar y desarrollos.
- Actualizar las prescripciones éticas del presente Código cuando las circunstancias lo impongan.

## **V. INSTANCIAS DE GESTIÓN ÉTICA**

Con independencia de las instancias de control, auditoría y manejo de la Gestión Humana en la Entidad, se establecen las siguientes instancias para la aplicación y desarrollo del sistema de gestión ética de la misma:

### **A. INSTANCIAS DE OPINIÓN Y CONSULTA**

- Los colaboradores de la Entidad someterán a conocimiento de sus superiores inmediatos las opiniones, sugerencias e inquietudes que surjan en lo que respecta a la aplicación del presente Código.
- Éstos, considerando el alcance de los requerimientos, podrán orientar a los colaboradores y acoger sus observaciones sobre la gestión ética en forma directa, o transmitir dichas observaciones o inquietudes a sus superiores, a la Dirección de Gestión Humana, a la Dirección de Auditoría Interna o al Comité de Gerencia General.
- En los grupos primarios o de áreas o procesos se podrán someter a análisis observaciones y cuestiones que tengan que ver con aspectos de la gestión ética de la Entidad.

### **B. INSTANCIAS DE DECISIÓN**

- El Comité de Gerencia General de ALIANSALUD EPS S.A. es la instancia superior de deliberación y decisión en materia de gestión ética de la Entidad. A él llegarán las observaciones, inquietudes y quejas que se susciten por la aplicación del presente Código y que no sean resueltas por otras instancias.
- El Comité de Gerencia General designará a un colaborador de la Entidad para que ejerza la misión de actuar como Oficial de Ética de ALIANSALUD EPS S.A.
- El Oficial de Ética conocerá las observaciones e inquietudes que se le formulen directamente o por conducto de las instancias de la Entidad en materia de gestión ética; formulará las recomendaciones y pedirá se adopten las medidas necesarias para mejorar permanentemente la gestión ética.
- Igualmente el Oficial de Ética conocerá y resolverá las actuaciones que se susciten por quejas ocasionadas en el incumplimiento de las prescripciones contenidas en el presente Código, para lo cual adoptará las medidas que correspondan y recomendará las acciones que sean competencias de otras instancias o transmitirá los casos a conocimiento del Comité de Gerencia General, cuando lo estime conducente y necesario.
- Corresponde así mismo al Oficial de Ética adelantar las labores necesarias en orden a realizar el seguimiento y control sobre la aplicación de las disposiciones

contenidas en el presente Código, de lo cual dará informe al Comité de Gerencia General.

- La Entidad dispondrá los mecanismos necesarios para facilitar la comunicación directa y la orientación del Oficial de Ética de la Entidad con los colaboradores.
- Por su parte y para el conocimiento específico de aspectos que tengan relación con la ética aplicada al servicio de salud y de bioética, el Comité de Gerencia General designará tres (3) personas que integren el Comité de Ética de la Salud de la Entidad.
- El Comité de Ética de la Salud tendrá a su cargo analizar, deliberar, recomendar, conocer y resolver casos que surjan en la Entidad relacionados con comportamientos y decisiones en los que se comprometan principios de carácter ético o que susciten discusiones sobre la aplicación de la ética en procedimientos, autorizaciones, coberturas, servicios y demás aspectos relacionados con el aseguramiento en salud y que involucren colaboradores de la Entidad o hagan referencia a terceros relacionados con la Entidad, en tanto su comportamiento comprometa a ésta. Lo anterior sin perjuicio de la competencia que corresponda a otras instancias de ética profesional e instituciones externas de referencia en la materia.

### **C. CONDICIONES DE OPERACIÓN DE LAS INSTANCIAS DE GESTIÓN ÉTICA**

La aplicación de dichas instancias se caracterizará por las siguientes condiciones:

- Reserva, el trámite de observaciones, inquietudes y quejas por asuntos éticos en la Entidad se realizará en forma reservada.
- Confidencialidad, en tanto que las instancias de opinión y control ejecutarán su labor involucrando en el conocimiento de los asuntos a las personas directamente comprometidas, sin que trascienda a terceros.
- Oportunidad, las instancias de gestión ética conocerán y resolverán los asuntos con la oportunidad debida.

### **D. SOLUCIÓN DE CONFLICTOS**

ALIANSA LUD EPS S.A. promoverá la solución directa y la autocomposición para los conflictos y diferencias que surjan entre colaboradores y entre áreas de la Entidad, para auspiciar el mejor clima organizacional.

Para ello, la Dirección de Gestión Humana servirá como escenario propicio para que de manera dialogada, los colaboradores que consideren existir un conflicto tal, lo expongan. Se convocará a mecanismos para que las partes solucionen en forma

directa sus diferencias de criterio y se promoverá la amigable composición en cuanto fuere procedente.

Lo anterior sin perjuicio de la aplicación de los procedimientos legales, reglamentarios y éticos cuando se trate de ventilar asuntos que impliquen responsabilidades en el campo jurídico o ético.

## **E. SEGUIMIENTO DE GESTIÓN ÉTICA Y MEDICIÓN DE INDICADORES**

El Comité de Gerencia General a instancia de lo que recomiende el Oficial de Ética de la Entidad, adoptará y actualizará la política de seguimiento y control al Código de Ética.

Para ello dispondrá el seguimiento confidencial y estadístico de las consultas y quejas que se presenten y articulará las acciones de las instancias de gestión ética con el sistema de quejas, reclamos y atención a los usuarios.

La ejecución de dicha política corresponderá al Oficial de Ética.

Para el seguimiento del caso, se aplicarán estándares de seguimiento consistentes en considerar número de consultas y soluciones, quejas y actuaciones disciplinarias, realización de actividades de divulgación y profundización, entre otros.

El Comité de Ética tendrá a su cargo el diseño e implementación del sistema de medición de indicadores de gestión ética, para lo cual velará porque el mismo guarde relación armónica con las estrategias organizacionales de desarrollo de personal, auditoría, participación social y los demás atinentes.

Para el desarrollo de dicho sistema se establecerán y actualizarán indicadores de gestión ética que tengan en cuenta entre otros factores quejas y reclamos, resultados de encuestas sobre percepción ética, resultados de medición de clima laboral, nivel de conflictos al interior y con actores externos de la Entidad, opiniones y sugerencias de los usuarios, señalando además la periodicidad y mecanismos que se deban emplear para su aplicación.

El Comité de Ética analizará y evaluará dichos indicadores y efectuará los reportes que estime a las instancias de la Organización.

El presente Código de Ética se expide luego de un proceso de participación y apropiación de los colaboradores de ALIANSALUD EPS S.A. y se promulga a través de la suscripción del acuerdo colectivo de los colaboradores de la Entidad por una gestión ética para el servicio, refrendado en la ciudad de Bogotá.

**ALIANSA LUD EPS S.A.**  
**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                |    |
|----------------------------------------------------------------|----|
| PREÁMBULO.....                                                 | 4  |
| 1. NATURALEZA Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA.....                   | 4  |
| 1.1. ALIANSALUD EPS S.A.....                                   | 4  |
| 1.2. Misión.....                                               | 4  |
| 1.3. Visión.....                                               | 5  |
| 1.4. Legalidad y Vigilancia.....                               | 5  |
| 1.5 Integración Normativa.....                                 | 5  |
| 2. PRINCIPIOS Y VALORES DE ALIANSALUD EPS S.A.....             | 5  |
| 2.1. Principios de ALIANSALUD EPS S.A.....                     | 5  |
| 2.2. Valores de ALIANSALUD EPS S.A.....                        | 6  |
| 3. DEL SERVICIO A CARGO DE ALIANSALUD EPS S.A.....             | 10 |
| 4. FINALIDAD EMPRESARIAL.....                                  | 11 |
| 5. RESPONSABILIDAD SOCIAL.....                                 | 11 |
| 6. RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN ÉTICA.....                    | 11 |
| 7. LIDERAZGO EN ALIANSALUD EPS S.A.....                        | 12 |
| 7.1 Liderazgo al interior de la Compañía.....                  | 12 |
| 7.2 Liderazgo hacia el exterior de la Compañía.....            | 12 |
| 8. MANEJO DE LOS RECURSOS.....                                 | 13 |
| 9. RELACIONES ENTRE LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA..... | 13 |
| 10. CONDICIONES DE LA DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDAD.....       | 14 |
| 11. DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS.....                 | 14 |
| 12. DE LOS ACCIONISTAS.....                                    | 15 |
| 12.1 Derechos.....                                             | 16 |
| 12.2 Deberes.....                                              | 16 |
| 13. DE LA JUNTA DIRECTIVA.....                                 | 17 |
| 14. DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA.....                 | 18 |
| 15. DEL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA.....                    | 19 |
| 16. SISTEMA DE EVALUACION Y CONTROL A DIRECTIVOS.....          | 20 |
| 17. DE LA REVISORÍA FISCAL.....                                | 21 |
| 18. DE LA AUDITORÍA INTERNA.....                               | 22 |
| 19. MANEJO DE LA INFORMACIÓN.....                              | 22 |

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| 20. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES.....                      | 23 |
| 21. CONFLICTO DE INTERESES .....                                 | 23 |
| 22. RELACIÓN CON ÓRGANOS DEL ESTADO.....                         | 24 |
| 23. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA.....                             | 25 |
| 24. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ÓRGANOS Y COLABORADORES ..... | 25 |
| 25. INSTANCIA DEL BUEN GOBIERNO, SEGUIMIENTO Y DIVULGACIÓN.....  | 26 |



## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

### **PREÁMBULO**

La Junta Directiva de ALIANSALUD EPS S.A., consciente de la responsabilidad empresarial de la Sociedad como Entidad Promotora de Salud y al amparo de las disposiciones que regulan el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, en armonía con lo ordenado por el literal h) del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007 y teniendo en cuenta las orientaciones del Código País de buenas prácticas en gobierno corporativo, y como manifestación de su compromiso con la calidad y el servicio, aprueba el Código de Buen Gobierno que se expresa en los siguientes principios y directrices, el cual se articula a las previsiones contenidas en el Código de Ética de la Entidad.

### **1. NATURALEZA Y ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

#### **1.1. ALIANSALUD EPS S.A.**

Es una entidad que presta el servicio como promotora de salud, así como los que le permitan sus Estatutos y la regulación vigente, organizada bajo la forma de sociedad anónima, como componente del Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud. En cuanto a su organización, se somete a la inspección de la

Superintendencia de Sociedades, la Superintendencia Financiera de Colombia, la Superintendencia de Industria y Comercio, la Contraloría General de la República y demás relacionadas con la ley de orden penal, disciplinario y fiscal.

Es una Entidad comprometida vitalmente con el servicio a sus usuarios, integrada por personas que la representan y constituyen, que prestan atención y cubren beneficios para el aseguramiento y la prestación de servicios de salud en sus diferentes manifestaciones.

El usuario en ALIANSALUD EPS S.A. no está solo. Está acompañado por personas que le sirven, todas y cada una de ellas, parte esencial de la Organización.

#### **1.2. Misión**

Ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y colaborar para que el sistema de salud funcione mejor para todos.

### **1.3. Visión**

Ser reconocida en Colombia, como la Empresa Promotora de Salud sostenible, eficiente y confiable por la excelencia y calidad de sus procesos. Con un talento humano que mediante su óptimo desempeño garantiza la mejor atención a sus usuarios.

### **1.4. Legalidad y Vigilancia**

ALIANSSALUD EPS S.A. como organización privada presta servicios en su carácter de Entidad Promotora de Salud bajo la regulación del Estado. Por ello reconoce y manifiesta que acata la normatividad vigente en relación con la actividad que desarrolla, a partir de las previsiones de la Constitución Política de Colombia, y que se somete por deber ético, a las decisiones que con base en el ordenamiento jurídico adopten las autoridades públicas, sin perjuicio del ejercicio de los derechos y acciones que el mismo ordenamiento le reconoce. En toda circunstancia reconoce al derecho como garantía esencial de la convivencia y rechaza el ejercicio de cualquier vía de hecho o de fuerza.

Es una Entidad sometida a la inspección, vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud en cuanto al desarrollo de su operación. Así mismo se rige por las directrices que emita la Superintendencia Nacional de Sociedades en cuanto a su estructura como sociedad.

### **1.5 Integración Normativa**

Las disposiciones del Buen Gobierno Empresarial contenidas en el presente Código se entienden articuladas a las normas legales aplicables a la Entidad y, en particular, a las previsiones contenidas en los Estatutos de la Sociedad, a las cuales desarrolla, sin incorporarlas a esta normativa.

## **2. PRINCIPIOS Y VALORES DE ALIANSSALUD EPS S.A.**

### **2.1. Principios de ALIANSSALUD EPS S.A.**

**Dimensión profesional:** Nos caracterizamos porque nuestras acciones aseguran los resultados esperados con Calidad, absoluta coherencia de los procedimientos, normas y políticas definidas, garantizando el uso racional y óptimo de los recursos.

**Dimensión de la conciencia:** Asignamos tiempo para visualizar, reflexionar y determinar qué nos han aportado las experiencias, cómo podemos aprender de lo

vivido, para llegar a establecer las acciones que debemos emprender para mejorar y mantener el aporte de valor.

**Dimensión del saber:** Somos expertos porque sabemos lo que hacemos, tenemos experiencia y hemos desarrollado la habilidad para adoptar nuevos conceptos y criterios de forma ágil y productiva para la optimización de nuestras acciones.

**Dimensión del resultado:** Nos orientamos a la generación de resultados. Nuestra forma de actuar nos lleva a medirnos constantemente y a encontrar aspectos que contribuyen a hacernos más productivos. Entendemos en la medición, la mejor posibilidad para determinar objetivamente lo que debemos seguir haciendo bien y lo que debemos mejorar.

**Dimensión del compromiso:** Desde el conocimiento de las razones y motivos personales, establecemos acciones coherentes y honestas que nos permiten asociarnos a comunidades como parte de un equipo, entendiendo que la base de nuestra participación está en asumir la responsabilidad individual que a cada uno corresponde.

**Dimensión del ser:** Somos y significamos a través de los demás, por ello desde la comprensión de la diversidad y los distintos motivos que cada persona tiene para actuar de una determinada manera, establecemos formas de proceder asertivas, respetuosas y amables.

**Dimensión de la evolución:** Consideramos que la realidad que apreciamos está sujeta a ser modificada para mejorar. Por ello buscamos, analizamos, seleccionamos lo mejor y aplicamos nuevas formas y posibilidades de hacer óptimamente lo que hacemos.

**Dimensión del bienestar:** Con acciones y evidencias concretas demostramos, reconocemos y resaltamos el equilibrio y bienestar físico, mental y espiritual.

**Dimensión de la armonía:** En nuestros actos demostramos la preferencia por lo estéticamente agradable.

## **2.2. Valores de ALIANSALUD EPS S.A.**

Los valores de ALIANSALUD EPS S.A. son:

## **INTEGRIDAD: OBRAMOS CON RECTITUD, HONRANDO NUESTROS COMPROMISOS Y SIEMPRE CON LA VERDAD**

### **Nuestra convicción**

Debemos ser una compañía que se distinga por el máximo nivel de ética personal e institucional. Con integridad, las personas e instituciones querrán colaborar con nosotros, y nuestro objetivo principal no se verá comprometido.

### **Nuestro aprecio por la integridad**

Cumpliremos las promesas. Nunca transigiremos en cuestiones de ética. Seremos reconocidos porque vivimos de acuerdo con las formas y estándares máximos de conducta.

### **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con ética
- Con transparencia

### **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos éticos
- Somos responsables
- Cumplimos nuestros compromisos
- Decimos la verdad

## **COMPASIÓN: ACTUAMOS COMPRENDIENDO LAS NECESIDADES DE LOS DEMÁS Y SU VALOR COMO SERES HUMANOS**

### **Nuestra convicción**

Para que nuestra compañía alcance su máximo potencial en su objetivo de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables, debemos comprender y apoyar plenamente sus necesidades y realidades.

### **Nuestro aprecio por la compasión**

Nos pondremos en el lugar de las personas a quienes servimos y con quienes trabajamos. Nos enaltece nuestra función de servir a las personas y a la sociedad en un área tan esencialmente humana como la salud.

## **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con empatía
- Con solidaridad

## **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos compasivos
- Somos genuinos
- Somos serviciales
- Nos ponemos en el lugar de los demás.

## **RELACIONES: CONSTRUIMOS VÍNCULOS PERDURABLES, BASADOS EN LA CONFIANZA Y LA SOLIDARIDAD**

### **Nuestra convicción**

Para alcanzar el máximo potencial de nuestra compañía en nuestros esfuerzos por ayudar a las personas para que la atención médica de la salud funcione para todos, comprendemos y creemos que nunca podremos alcanzar esa meta solos. Debemos aunar positivamente los esfuerzos e intereses de todas las partes afectadas.

### **Nuestro aprecio por las relaciones**

Generaremos confianza a través de la colaboración con el fin de tomar medidas y encontrar soluciones. Sabemos que las relaciones son cruciales para ayudar a las personas a colaborar aun cuando sus intereses no coincidan o no se satisfagan completamente. Comprendemos que las relaciones unen a las personas y organizaciones por medio de la confianza.

## **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con confianza
- Con colaboración
- Con respeto

## **¿CÓMO SOMOS?**

- Generamos confianza
- Confrontamos los problemas

- Somos respetuosos
- Nos relacionamos activamente
- Somos humildes

## **INNOVACIÓN: ASUMIMOS EL CAMBIO CONSTANTE Y EL APRENDIZAJE DEL PASADO, PARA DISEÑAR UN MEJOR FUTURO**

### **Nuestra convicción**

El entorno de atención de la salud debe estar en constante cambio, pero al mismo tiempo encarnar una fuerza motriz positiva debe cambiar para avanzar. A su vez, debemos ser defensores reflexivos de dicho cambio. Debemos valorar el cambio y saber adaptarnos completamente a él en nuestra búsqueda de un ciclo de innovación continua, positiva y práctica como aptitud principal de nuestra compañía.

### **Nuestro aprecio por la innovación:**

Aprenderemos de las experiencias del pasado y aprovecharemos el conocimiento adquirido para crear un futuro mejor que permita hacer que el entorno de la atención de la salud funcione para todos y esté al servicio de todos de una manera más justa, productiva y uniforme.

### **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con curiosidad
- Con evolución

### **¿CÓMO SOMOS?**

- Somos comprometidos
- Somos defensores reflexivos
- Estamos abiertos al cambio
- Somos prácticos
- Somos curiosos
- Somos justos
- Somos constantes
- Somos propositivos

## **DESEMPEÑO: BUSCAMOS LOS MEJORES RESULTADOS, COMPROMETIDOS CON LA EXCELENCIA**

### **Nuestra convicción**

La atención de la salud tiene grandes desafíos, los cuales a su vez representan grandes oportunidades. Nuestro objetivo de ayudar a las personas a llevar vidas más saludables y nuestra función de hacer que la atención de la salud funcione mejor para todos, solamente se pueden cumplir si demostramos nuestro compromiso y logramos la excelencia en todo lo que hacemos.

### **Nuestro aprecio por las relaciones:**

Tenemos el compromiso de ser eficientes y demostrar excelencia en todo lo que hacemos.

### **¿CÓMO ACTUAMOS?**

- Con compromiso
- Con calidad

### **¿CÓMO SOMOS?**

- Nos esforzamos
- Somos responsables
- Rendimos cuentas
- Trabajamos por resultados de alta calidad.

### **3. DEL SERVICIO A CARGO DE ALIANSALUD EPS S.A.**

ALIANSALUD EPS S.A. como entidad promotora de salud brinda las coberturas de salud según el plan de beneficios establecido por el ordenamiento jurídico a sus usuarios.

ALIANSALUD EPS S.A. está representada por y responde de la actuación de sus administradores, colaboradores y delegatarios, ante sus usuarios, los terceros relacionados, el Estado y la sociedad.

#### **4. FINALIDAD EMPRESARIAL**

Como empresa, ALIANSALUD EPS S.A. está comprometida mediante el cumplimiento cabal de su misión y el respeto del orden jurídico, a su consolidación y fortalecimiento.

Logrará tal propósito mediante la prestación adecuada y eficiente del servicio a su cargo, que garantice la satisfacción de las razonables expectativas de sus usuarios.

A partir de ello, generará los rendimientos operacionales que le permitan su capitalización, la consolidación del servicio y la racional y justa repartición de utilidades.

#### **5. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

ALIANSALUD EPS S.A. reconoce a su cargo responsabilidad social y, en particular, aquella que se expresa en el mejor desempeño del Sistema de Seguridad Social en Salud.

Por lo anterior, se compromete a orientar sus políticas tomando en consideración la variable de impacto social, tanto en cuanto atañe a sus colaboradores, usuarios y relacionados, como en lo que respecta a la comunidad en general.

Los órganos de dirección de la Compañía adoptarán razonablemente las estrategias que permitan ejecutar programas en el ámbito de la responsabilidad social empresarial y arbitrarán los recursos que puedan ser destinados a ello, conforme las exigencias de ley, las mejores prácticas y los estándares adecuados de gestión y manejo financiero.

#### **6. RESPONSABILIDAD EN LA GESTIÓN ÉTICA**

ALIANSALUD EPS S.A. asume como condición de la Compañía y característica necesaria de su operación, la implementación y desarrollo de una política de gestión ética que se refleje en todos los procesos organizacionales.

La ética es indispensable y connatural a la organización, operación y desarrollo de los procesos de la Compañía, hacia su interior y de cara a los usuarios, de conformidad con las directrices y postulados recogidos en el Código de Ética de ALIANSALUD EPS S.A.



La Junta Directiva y la Gerencia General adoptarán a partir de los postulados del Código de Ética las medidas y estrategias que sean conducentes a la cabal efectividad de los mandatos éticos, en particular en aspectos relacionados con la formación del talento humano y el desarrollo personal, la prevención de prácticas contrarias a la ética organizacional, la prevención del soborno, la competencia desleal y el inadecuado uso de los recursos de la Compañía.

## **7. LIDERAZGO EN ALIANSALUD EPS S.A.**

### **7.1 Liderazgo al interior de la Compañía**

ALIANSALUD EPS S.A. procura que el ejercicio de la autoridad en los diferentes niveles sea cualificado y respetuoso de la dignidad humana.

La autoridad en ALIANSALUD EPS S.A. se entiende como manifestación de liderazgo, orientado éste en toda circunstancia por el buen servicio.

Desde y la Gerencia General de la Compañía, el liderazgo en ALIANSALUD EPS S.A. se caracteriza por:

- Ser íntegro: hay congruencia entre lo que se dice y exige y lo que se vive.
- Ser claro: la autoridad se ejerce con precisión y transparencia.
- Ser abierto al diálogo: quien detenta autoridad en la Compañía posibilita el intercambio de ideas y experiencias y considera las diversas posiciones.
- Ser tolerante: en cuanto que el ejercicio del liderazgo en ALIANSALUD EPS S.A. compromete el respeto por el otro.
- Ser coherente: en cuanto que el ejercicio de la dirección no concilia ni admite negociación alguna en lo que se refiere a los principios de la Compañía.

### **7.2 Liderazgo hacia el exterior de la Compañía**

La Compañía se compromete con el ejercicio adecuado de liderazgo dentro del sector salud, en particular en cuanto se refiere a la planeación y desarrollo de iniciativas que contribuyan al fortalecimiento del mismo y a la adopción de las mejores prácticas en lo que respecta al servicio de los usuarios, especialmente mediante desarrollos tecnológicos y de conocimiento aplicados al servicio.

Tomará parte cuando corresponda en actuaciones gremiales y sectoriales y expresará su criterio en las instancias públicas del caso.

## **8. MANEJO DE LOS RECURSOS**

Todos los recursos de la Compañía serán administrados y operados teniendo presente el cumplimiento de la finalidad empresarial.

Los ingresos por cotizaciones al Sistema de Seguridad Social con el carácter de recursos públicos, serán manejados con el cuidado debido y al amparo de los principios que la Constitución y la Ley les reconocen.

Los administradores de la Compañía asumirán las responsabilidades propias de sus funciones y pondrán celo en la conservación, incremento y capitalización de sus recursos.

La Compañía aplicará adecuadas políticas de ahorro, aseguramiento de bienes y recursos y políticas de austeridad en el manejo de los mismos.

Todos los colaboradores de la Compañía y en especial, sus administradores, darán cuenta periódica ante las instancias competentes de su gestión en lo que corresponde al manejo y uso de los recursos.

Son recursos de la Compañía: el talento humano, el capital, el financiero y el conocimiento.

## **9. RELACIONES ENTRE LOS ÓRGANOS DIRECTIVOS DE LA COMPAÑÍA**

Las relaciones entre los órganos directivos de la Compañía se regirán por los siguientes principios:

- a. Independencia y colaboración, cada uno de los órganos de dirección de la Compañía ejecutará las funciones a su cargo según los estatutos sociales, prestándose mutua y recíprocamente el apoyo necesario.
- b. Coordinación, los órganos de dirección de la Compañía ejecutarán sus funciones propendiendo en toda circunstancia por coordinarse de tal forma que se eviten duplicidades, contradicciones o controversias entre ellos, sin perjuicio de la autonomía que a cada uno corresponde.
- c. Respeto, las relaciones entre los órganos de dirección de la Compañía se llevarán a cabo considerándose mutuamente con respeto y consideración.
- d. Transparencia, por cuanto cada uno de los órganos de dirección de la Compañía ejecutará sus funciones con claridad y compromiso, en forma abierta, sin condicionamientos o exigencias inapropiadas a los demás

órganos, respetando en todo caso la competencia de cada uno y sin interferir en el desempeño de las atribuciones propias.

#### **10. CONDICIONES DE LA DELEGACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Los órganos de dirección y administración de la Compañía solamente podrán delegar el ejercicio de sus responsabilidades cuando ello sea autorizado por la Ley o por los Estatutos.

En todo caso, ejercerán control sobre el ejercicio de la facultad delegada y podrán reasumirla cuando lo estimen conducente o las circunstancias lo requieran.

Los colaboradores delegatarios de las funciones informarán sobre su desempeño a los delegantes y asumirán las responsabilidades propias del ejercicio propio del encargo.

#### **11. DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS**

Como máximo órgano social, la Asamblea General de Accionistas orientará el ejercicio de sus funciones al logro de los objetivos de la Compañía.

La Asamblea General de Accionistas regirá su organización y funcionamiento por las disposiciones de Ley y por los Estatutos de la Compañía. En lo demás integrará en su reglamento las disposiciones que aseguren las condiciones para el ejercicio del buen gobierno de aquella.

En particular se aplicarán las siguientes reglas en lo que atañe a las reuniones y decisiones de la Asamblea:

- En cumplimiento de las prescripciones estatutarias, la convocatoria, las comunicaciones y las actividades relacionadas con la Asamblea, las reuniones no presenciales y los mecanismos diversos para la toma de decisiones, se realizarán por la Junta Directiva, la Gerencia General y demás órganos de la Compañía garantizando la plena información de los interesados, incluyendo el empleo de mecanismos electrónicos cuando proceda, en condiciones de tiempo y lugar que favorezcan la participación plena de los accionistas y permitiendo a todos los accionistas el acceso y ejercicio adecuado de sus derechos, en particular con los elementos de juicio necesarios para la toma de decisiones razonadas.

- La convocatoria a la Asamblea se hará preferiblemente con antelación a los términos estatutarios mínimos, recurriendo al medio que más se adecue al mayor conocimiento de los accionistas.
- Los libros y documentos que se requieran estarán a disposición de los accionistas y se prestará la orientación y respuesta oportuna a los requerimientos de éstos, en lo que demanden para el correcto desempeño de sus atribuciones y derechos en la Compañía. La Compañía asegurará por todos los medios razonables el adecuado ejercicio del derecho de inspección. Se pondrán a disposición de los accionistas, en la forma procedente, las propuestas para la integración de la Junta Directiva y la información financiera de la Compañía y relacionadas.
- Se respetará el derecho de las minorías a expresar sus opiniones y votar al momento de tomar decisiones, así como de dejar las constancias en actas que demanden.
- En las sesiones presenciales de Asamblea los accionistas se comprometen a respetar el uso de la palabra frente a quienes la soliciten y adecuen su comportamiento a las decisiones de la Gerencia General y del plenario. Así mismo se respetará el tiempo de los presentes, como también se realizarán las intervenciones con respeto y moderación hacia los demás accionistas y terceros, en los términos del reglamento correspondiente.
- Se especificarán en el orden del día de la Asamblea los temas a tratar, en forma ordenada, con el detalle que razonablemente se requiera, sin perjuicio de la posibilidad para los accionistas de presentar propuestas en los términos de los Estatutos y el reglamento.
- La Junta Directiva velará porque sean de conocimiento de la Asamblea asuntos de especial trascendencia para la Compañía, a más de los que correspondan por Ley o Estatutos.

## **12. DE LOS ACCIONISTAS**

Como titulares de las acciones que constituyen el capital de la Compañía, los accionistas serán considerados para el ejercicio de los derechos que se derivan del ordenamiento jurídico y del régimen previsto en los Estatutos de la Sociedad, por los administradores y colaboradores de la Compañía.

La Compañía adoptará las medidas del caso para informar adecuadamente a los accionistas sobre sus derechos y obligaciones.

### **12.1 Derechos**

Se reconoce el derecho de los accionistas a:

- La información oportuna sobre la operación y resultados de la Compañía.
- La obtención de información y el acceso a documentos que permitan la adecuada sustentación para la toma de decisiones.
- El uso de la palabra en el desarrollo de las sesiones de Asamblea General.
- Dejar constancia sobre el sentido y alcances de su voto en Asamblea General.  
Ser sujetos de un tratamiento equitativo y de respeto por parte de la Compañía, sus administradores, directores y colaboradores.
- Ser sujetos de trato respetuoso por quienes integren la mayoría accionaria.

### **12.2 Deberes**

En su condición, los accionistas se comprometen en particular a:

- Abstenerse de ejercer influencia o condicionar el desempeño de las funciones propias de los administradores y colaboradores de la Compañía, como también de derivar, solicitar o admitir privilegios o trato discriminatorio a su favor o a favor de sus relacionados, sin perjuicio de la consideración razonable que quepa respecto de ellos de acuerdo a las normas y procedimientos internos de la Compañía.
- Respetar las decisiones de la administración y los procedimientos de la Compañía en las actuaciones en que tengan que intervenir.
- Abstenerse de realizar reuniones por grupos de accionistas que tengan por propósito sustituir o afectar el ritmo de la Compañía o entorpecer o condicionar el funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas.
- Ser especialmente celosos en el manejo adecuado de la información y en el respeto a la reserva en lo que correspondiere.

- No intervenir directamente en asuntos de administración y ejercer sus derechos y atribuciones en el seno de la Asamblea General o mediante las instancias que correspondan según los estatutos y el derecho comercial.
- Los accionistas informarán oportunamente a la Asamblea General, a la Junta Directiva o a la Gerencia General toda circunstancia que llegue a su conocimiento y que de alguna forma pueda afectar los intereses de la Compañía.

### **13. DE LA JUNTA DIRECTIVA**

La Junta Directiva ejerce la dirección administrativa de la Compañía, como ejecutora de las directrices de la Asamblea General y sirve de enlace entre la Compañía y sus accionistas e inversionistas.

Será la instancia de consideración y decisión de asuntos de carácter ético y de buen gobierno en cuanto se refiere a las previsiones del presente Código y a las mejores prácticas en la materia.

En particular se aplicarán a la Junta Directiva las siguientes pautas de comportamiento:

- Además de sus responsabilidades legales y estatutarias, rendirá oportunamente informes y reportes de actuación a la Asamblea General y a todos los accionistas, aun por fuera de las reuniones ordinarias y extraordinarias de aquella, garantizando el trato equitativo de éstos.
- La Junta respetará la autonomía de la Gerencia General y sus colaboradores en la Compañía, evitando injerencias o condicionamientos que no sean los derivados del ejercicio de dirección y control ejercidos en sus sesiones.
- En las sesiones de Junta Directiva se respetará el derecho de los miembros a hacer uso de la palabra, deliberar y controvertir. En el reglamento correspondiente se contendrán las previsiones en cuanto a uso del tiempo, derecho a réplica, invitación a terceros, requerimientos a la Gerencia General y demás aspectos relacionados.
- La Junta Directiva podrá designar comités especiales o permanentes para la consideración de asuntos y la tramitación de materias que deban ser

conocidas por el órgano de dirección, en particular en materias de evaluación de desempeño de altos colaboradores, políticas salariales y de retribución y prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

#### **14. DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA**

Los miembros de la Junta Directiva aplicarán en su comportamiento y en las relaciones de gobierno en particular, los siguientes postulados:

- Acreditarán conocimiento y experiencia adecuados en relación con el objeto social de la Compañía y/o contar con suficiencia académica y práctica en ciencias relacionadas con el manejo organizacional, además que deberán gozar en todo momento de su relación con la Compañía, de buen nombre personal, comercial y profesional.

En caso de tener vinculación laboral con la Compañía, los miembros de Junta Directiva ejercerán su función con autonomía e independencia de criterio.

- Los miembros de la Junta Directiva o en su momento, quienes aspiren a ser designados en tal función, mantendrán un respetuoso relacionamiento con los accionistas, evitando generar inadecuados compromisos particulares de actuación a cambio de decisiones o postulaciones y en toda circunstancia, procurando preservar la independencia necesaria entre dichos órganos y personas.
- Se abstendrán así mismo de exigir o condicionar a la administración y colaboradores de la Compañía para que les reconozcan tratamientos de privilegio o discriminatorios.
- Mantendrán con la Revisoría Fiscal y con la Auditoría Interna y demás instancias de control, relaciones cordiales pero distantes, de tal suerte que se asegure el cabal ejercicio de la inspección, evitando los conflictos de interés.
- Respetarán el ejercicio autónomo de las funciones de la Gerencia General, con la cual mantendrán una adecuada comunicación, preferiblemente por los canales institucionales.
- Evitarán entablar relaciones particulares que los comprometan o condicionen su criterio institucional, en razón de negocios, consideraciones de afecto o

relaciones académicas y similares, entre sí, o respecto a accionistas de la Compañía o frente a la Gerencia General o la Revisoría Fiscal.

- Cuando surjan circunstancias tales, que no generen inhabilidades o incompatibilidades para actuar, pero que afecten seria y directamente la independencia de criterio o que razonablemente deban ser conocidas, el miembro de Junta Directiva en quien concurra dicha circunstancia la reportará a la Junta, dejando constancia de ello en acta y de ser el caso, solicitando abstenerse de participar en la deliberación o votación de que se trate.
- Los miembros de la Junta Directiva se abstendrán de postular o recomendar candidatos a cargos dentro de la Compañía, distintos de aquellos a quienes compete designar por previsión estatutaria.
- El Gerente General y los miembros de la Junta Directiva informarán a ese órgano las relaciones directas o indirectas entre aquel y éstos o entre miembros de Junta, o entre éstos y la Compañía, con proveedores, con la Revisoría Fiscal, con terceros relacionados o con cualquier agente que constituya grupo de interés, de las que puedan surgir conflictos de interés o situaciones que afecten la independencia de criterio para la toma de decisiones.
- Los miembros suplentes de la Junta Directiva serán informados por los principales y por la Junta, cuando corresponda, del trámite de los asuntos considerados en el órgano de dirección, en especial previamente a cuando ejerzan la titularidad y dicha circunstancia pueda ser conocida con antelación.

## **15. DEL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA**

El Gerente General de la Compañía ejerce su representación y detenta ante propios y extraños la imagen y el nombre institucional. Es símbolo de unidad en la organización y ejercerá sus funciones con el propósito de articular adecuadamente a los diferentes órganos institucionales, manteniendo la independencia que se le exige.

En particular asume los siguientes parámetros de conducta:

- El Gerente General se abstendrá de entablar relaciones o negociaciones particulares con accionistas o miembros de la Junta Directiva o con la



Revisoría Fiscal que afecten o condicionen su criterio o le resten independencia para la toma de las decisiones a su cargo.

- En caso que surjan tales circunstancias las informará inmediatamente a la Junta Directiva, para que ella provea en lo pertinente.
- El Gerente General mantendrá el equilibrio en el relacionamiento con los distintos órganos de la Compañía.

Evitará la celebración de acuerdos o compromisos con accionistas o grupos de ellos, o con miembros de la Junta Directiva, diferentes de los compromisos de gestión que se convengan en desarrollo de las funciones propias de cada órgano.

El Gerente General mantendrá disponible la información y documentos que requieran los órganos de la Compañía y les reportará, incluida la Revisoría Fiscal, toda circunstancia que pudiere afectar de alguna forma a la Compañía.

El Gerente General de la Compañía más allá de las responsabilidades jurídicas que le corresponden en su condición de representante legal de la misma, asume un compromiso ético por el desempeño adecuado de sus funciones, comprometiéndose a responder por su gestión, mediante la rendición periódica de cuentas, el establecimiento de canales de información y respuesta y demás estrategias que aseguren a la Compañía confianza en su desempeño.

#### **16. SISTEMA DE EVALUACION Y CONTROL A DIRECTIVOS**

Son aquellos designados por la Junta Directiva o el Gerente General de la Compañía y que desempeñan actividades de dirección, confianza y manejo, cuyas decisiones en el campo de sus atribuciones, comprometen directamente a ALIANSALUD EPS S.A.

Serán seleccionados con especial celo y se les aplicará un adecuado sistema de seguimiento para garantizar que durante su desempeño en la Compañía observen un comportamiento adecuado a las responsabilidades que les corresponden y que el ejercicio del mando a su cargo sea adecuado a los fines de ALIANSALUD EPS S.A.

En particular aplicarán los altos colaboradores los siguientes compromisos de gestión:

- No podrán hacer uso privado de información no pública de la Compañía.
- Se abstendrán directa o indirectamente de participar en actividades o negocios con entidades de la competencia o con aquellas respecto de las cuales ALIANSALUD EPS S.A. mantenga o establezca relaciones comerciales, evitando bajo toda circunstancia el surgimiento de posibles conflictos de interés.
- Bajo orientación de Gerencia General, los altos colaboradores se comprometen a ser testimonio vivo y ejemplo de los valores organizacionales.

La Junta Directiva realizará evaluaciones periódicas sobre el desempeño de los altos directivos de la Entidad, para lo cual aplicará las políticas de personal y las directrices que de manera particular adopte. Estas evaluaciones se aplicarán de preferencia cada dos años y comprenderán además de los indicadores de desempeño que correspondan, la medición sobre el cumplimiento de los estándares de buen gobierno contenidos en el presente Código.

La realización de dichas evaluaciones periódicas tendrá en cuenta factores relacionados con número de conflictos por causas éticas y de buen gobierno, análisis de entorno, criterios de relacionamiento con grupos de interés, investigaciones que se adelanten y los demás aspectos que conforme a las necesidades defina la Junta Directiva. La Junta Directiva podrá establecer una comisión para el seguimiento de los indicadores de evaluación para directivos.

## **17. DE LA REVISORÍA FISCAL**

La Revisoría Fiscal será ejercida dando cumplimiento a los más altos estándares de profesionalismo, independencia y objetividad.

Por sobre las exigencias y prohibiciones legales y estatutarias no podrá desempeñarse como Revisor Fiscal quien de alguna manera tenga un vínculo determinante personal, económico o profesional con la Compañía.

Para lo señalado en el inciso anterior, se tendrá en cuenta que quien se postule como Revisor Fiscal no haya percibido ingresos de la Compañía durante el año anterior a su elección, en cuantía que represente un porcentaje considerable de sus ingresos totales en ese período. Cuando sobrevenga una circunstancia tal, el

Revisor Fiscal lo expresará y se adoptarán las medidas necesarias para superar el conflicto.

El Revisor Fiscal asume cumplir cabalmente sus deberes profesionales para con la Compañía, en especial en lo concerniente al ejercicio del derecho de inspección, la reserva y confidencialidad de su actuación y el deber de realizar los reportes, informes y denuncias que sea menester. En toda circunstancia se abstendrá de utilizar la información que conozca para fines ajenos al cumplimiento de su misión y al buen desempeño de ALIANSALUD EPS S.A.

El Revisor Fiscal en particular mantendrá independencia respecto de los altos directivos de la Compañía.

La escogencia del Revisor Fiscal tendrá en cuenta a más de los criterios de ley y estatutarios, la experiencia, la idoneidad profesional y ética y la independencia de los postulados.

#### **18. DE LA AUDITORÍA INTERNA**

La Compañía contará con un sistema de auditoría interna a cargo de un Auditor de calidades y cualidades reconocidas, encargado de velar por el cumplimiento de las normas vigentes, así como de las políticas y directrices de la Organización, procurando la eficiencia de la Compañía de tal manera que se controlen o reduzcan los riesgos de la actividad de la Sociedad, con énfasis en las áreas de mayor riesgo o exposición.

Participará en la fijación de la política de control y vigilancia interna de la Sociedad, dando cuenta a la Gerencia General de los hallazgos, conclusiones y recomendaciones que considere del caso.

La Auditoría Interna adoptará un compromiso ético para el cabal desempeño de sus funciones dentro de la Compañía.

#### **19. MANEJO DE LA INFORMACIÓN**

La información comercial y financiera, así como la relacionada con los usuarios y sus condiciones de salud, se ampara en la reserva y será manejada con criterios de confidencialidad y especial cuidado. Así mismo será reservada toda información que ostente la condición de secreto industrial.

La prudencia será el criterio determinante para el uso y divulgación de informaciones acerca de la Compañía.

Los miembros de los órganos de dirección y administración se abstendrán de ocultar, distraer o desviar información de la Compañía, así mismo atenderán oportuna y cabalmente los requerimientos que les formulen la Revisoría Fiscal, la Auditoría Interna y las entidades externas de control y vigilancia.

La Compañía a través de su Junta Directiva adoptará las medidas que estime oportunas para facilitar el debido conocimiento de hallazgos de auditoría o Revisoría Fiscal por parte de los accionistas, así como las políticas que se adopten en materia de divulgación de respuestas a peticiones de accionistas o inversionistas – en particular aquellas que puedan poner en posición de ventaja al destinatario-, y negociaciones con la Compañía en que intervengan de alguna manera altos colaboradores o miembros de Junta, así mismo definirá políticas de remuneraciones a miembros de Junta Directiva y altos colaboradores y demás aspectos que garanticen el adecuado acceso a la información por parte de los accionistas.

## **20. INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES**

A más de las causales legales y estatutarias, los miembros de los órganos de dirección y control de la Compañía, declaran que en caso de surgir circunstancias atípicas que afecten en forma grave su criterio o lo condicionen de alguna manera impidiendo el ejercicio libre de sus atribuciones, lo expresarán ante el órgano competente y, en todo caso, ante la Junta Directiva de la Compañía para que ésta proceda como corresponda, separándose en lo posible del conocimiento de toda actuación, procedimiento o decisión en que concurra dicha circunstancia.

Quienes integren los órganos de dirección y administración de la Compañía declaran que una condición especial de habilitación para el desempeño ético de sus encargos será la preparación y la experiencia necesarias para el desempeño de la tarea de que se trate. Cuando surjan dudas sobre el particular, la persona expresará sus motivos, declinará la designación o determinará las condiciones en que deba cumplir el mandato, pero en todo caso reportando las dificultades en las que considere se encuentre.

## **21. CONFLICTO DE INTERESES**

Por conflicto de interés en ALIANSALUD EPS S.A. se entiende toda circunstancia que de alguna manera afecte seria y realmente la capacidad de actuación y decisión de los colaboradores de la Entidad o de sus directores, administradores o

representantes, y que determine o condicione su voluntad para anteponer al interés de ella, motivaciones o intereses distintos, por los cuales obtengan provecho de cualquier especie.

Nada debe interferir el criterio libre, razonable y profesional de quienes actúan en los órganos de dirección y de administración de la Compañía.

Cuando dicha circunstancia de afectación surja, lo expresará la persona en quien concurra ante la Junta Directiva de la Compañía y se separará del conocimiento del asunto, sin perjuicio de los demás efectos que puedan acaecer.

Los conflictos de interés podrán suscitarse por circunstancias relacionadas entre otros aspectos con vínculos de afecto o parentesco, consideraciones profesionales o de grupo, relaciones comerciales o por intereses económicos, afinidades personales o todo tipo de condición que pueda poner al colaborador, director, administrador o controlador en situación de actuar o resolver sin considerar el interés de ALIANSALUD EPS S.A.

Los miembros de los órganos de dirección y administración de la Compañía tienen la obligación de dejar constancia de las circunstancias en las que concurra una objeción de conciencia, expresando las razones por las cuales se separen de una decisión o actuación por consideraciones propias del fuero interno.

## **22. RELACIÓN CON ÓRGANOS DEL ESTADO**

ALIANSALUD EPS S.A. mantendrá en toda circunstancia una relación amable y respetuosa con las entidades del Estado vinculadas con el Sistema de Seguridad Social en Salud.

Dispondrá para ellas el apoyo y respuesta oportuna y cabal frente a sus requerimientos, así como demandará de ellas las actuaciones y decisiones que convengan a los intereses de la Compañía.

La Compañía se abstendrá en toda circunstancia de proponer, insinuar o ejecutar prácticas desleales, no éticas o ilegales en relación con las entidades del Estado, por lo cual impedirán que los colaboradores de la Compañía o relacionados de ella ofrezcan dádivas o sobornos o entablen relaciones desproporcionadas con servidores públicos.

Toda circunstancia que afecte el adecuado relacionamiento con los servidores públicos y con las entidades del Estado será informada a la Junta Directiva por conducto de la Gerencia General.

### **23. RELACIÓN CON LA COMPETENCIA**

ALIANSA LUD EPS S.A. propenderá y ejecutará una política de competencia leal al interior del Sistema de Seguridad Social en Salud, en particular en el ámbito del aseguramiento.

Por ello se aplicarán desde las instancias de gobierno los siguientes parámetros de operación:

- Mantendrá ALIANSA LUD EPS S.A. relaciones cordiales con las demás entidades promotoras de salud e instituciones relacionadas, las respetará y exigirá de ellas el mismo trato.
- Se abstendrá de hacer uso de información inadecuada o que tenga carácter de reservado para ellas y que llegue a su conocimiento, así como evitará realizar acciones comerciales con las cuales se ponga en tela de juicio condiciones de otras aseguradoras o comparaciones ofensivas o inexactas con afectación ilegítima para la competencia.
- Así mismo, se compromete ALIANSA LUD EPS S.A. a poner en conocimiento de las autoridades competentes circunstancias que afecten la libre y adecuada competencia en el sistema o que lo afecten de alguna manera.
- Participará ALIANSA LUD EPS S.A. en actividades gremiales y/o sectoriales, preservando su autonomía y sin comprometer con ello la aplicación de los criterios y las orientaciones propias de la Compañía.
- La relación comercial con entidades de la competencia o relacionadas se hará bajo el principio de transparencia, de tal suerte que todo tipo de acuerdos o negociaciones puedan ser presentados en público, sin que se adelanten conversaciones ocultas o se produzcan ofrecimientos engañosos o contrarios a los postulados éticos y legales.

### **24. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS ENTRE ÓRGANOS Y COLABORADORES**

Para la solución de los conflictos que surjan por razón de este Código entre órganos, accionistas y colaboradores de la Compañía se propenderá por el arreglo directo.

Toda diferencia será analizada y deliberada por quienes en ella intervengan de cara a los intereses corporativos, buscando su superación pronta y directa. Cuando sea

del caso la diferencia podrá ser resuelta con la intervención de la Junta Directiva como instancia del Buen Gobierno Corporativo.

En caso que dichos mecanismos no permitan la solución de la controversia las partes acudirán a un tribunal de arbitramento, integrado por un (1) árbitro, nombrado de común acuerdo por las partes y que fallará en derecho. Si no hay acuerdo se recurrirá a la lista de árbitros de la Cámara de Comercio del domicilio social.

## **25. INSTANCIA DEL BUEN GOBIERNO, SEGUIMIENTO Y DIVULGACIÓN**

Corresponde a la Junta Directiva de la Compañía la interpretación, orientación y decisión de las materias relacionadas con el Buen Gobierno Corporativo y la aplicación de las disposiciones contenidas en el presente Código.

Para tal efecto la Junta Directiva deliberará bajo el postulado de buena fe, con reserva y en protección de los intereses de la Compañía, adoptando las decisiones y criterios que para cada caso correspondan, como instancia interna última de decisión en la materia.

Así mismo y bajo el impulso de la Gerencia General, ALIANSALUD EPS S.A. adelantará las acciones conducentes a lograr la plena eficacia de las previsiones de éste Código, así como a facilitar su actualización cuando se requiera.

### **Seguimiento e indicadores**

La Junta Directiva a instancia de lo que recomiende la Gerencia General de la Entidad, adoptará y actualizará la política de seguimiento y control al Código de Buen Gobierno.

Para ello dispondrá el seguimiento confidencial y estadístico de las consultas y quejas que se presenten y articulará las acciones de las instancias de buen gobierno con el sistema de evaluación de personal y medición de desempeño.

La ejecución de dicha política corresponderá a la Gerencia General y respecto de esta, a la Junta Directiva.

Para el seguimiento del caso, se aplicarán estándares de seguimiento consistentes en considerar número de quejas y conflictos, situaciones de conflicto de intereses,

requerimientos de autoridades públicas, problemas por competencia, quejas por servicio, entre otros.

Corresponde igualmente a la Gerencia General, directamente o por conducto de la dependencia que disponga, adelantar las labores que se requieran en cuanto a la divulgación y socialización de las disposiciones contenidas en el presente Código.

La divulgación del presente Código se realizará mediante su incorporación a la página web de la Entidad. Así mismo se imprimirá y divulgará entre los colaboradores y relacionados con ALIANSALUD EPS S.A. y se hará referencia a él en los contratos que celebre la Entidad.

Los colaboradores que integran la entidad declaran conocer las prescripciones contenidas en el presente Código y se comprometen a cumplir estrictamente con el presente documento, en particular con las normas de comportamiento estipuladas en mismo o en las actualizaciones que se efectúen y a abstenerse de incurrir en cualquiera de las conductas allí prohibidas, por lo que cualquier inobservancia del Código de Buen Gobierno generará un incumplimiento a las obligaciones laborales de los trabajadores, pudiendo ser analizada dicha conducta la Entidad, para que tome las determinaciones correspondientes, conforme lo dispuesto en el Reglamento interno de Trabajo.

Se ejecutarán talleres de análisis y actualización en materia de gestión de gobierno, bajo coordinación de la Gerencia General.

Dado en Bogotá D.C. a los dieciocho (18) días del mes de septiembre de 2007.  
Fecha de la última actualización 19 de diciembre de 2019.

| VERSIÓN | FECHA     | DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN                                                                                                                                |
|---------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1       | 18-sep-07 | Aprobación del Código de Ética y Buen Gobierno – Acta No 28 de Junta Directiva                                                                                |
| 2       | 19-dic-19 | Actualización del Código de Ética y Buen Gobierno Cambio Presidente a Gerente General. Actualización Misión, Visión y Valores - Acta No 92 de Junta Directiva |