

**RESOLUCIÓN N° 010 DE 2017 DE LA JUNTA DIRECTIVA DE COOMEVA ENTIDAD
PROMOTORA DE SALUD S.A. - COOMEVA EPS
"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO"**

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| CONSIDERACIONES..... | 2 |
| TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES | 6 |
| CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD..... | 6 |
| CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES DEL CÓDIGO..... | 7 |
| TÍTULO II. DERECHO Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS..... | 9 |
| TÍTULO III. GRUPOS DE INTERÉS..... | 12 |
| CAPITULO I. ACCIONISTAS | 13 |
| CAPÍTULO II. JUNTA DIRECTIVA..... | 14 |
| CAPÍTULO III. GERENCIA GENERAL | 24 |
| CAPÍTULO IV. ALTA GERENCIA..... | 26 |
| CAPÍTULO V. COLABORADORES | 27 |
| CAPÍTULO VI. AFILIADOS | 30 |
| CAPÍTULO VII. PRESTADORES Y PROVEEDORES | 31 |
| CAPÍTULO VIII. SECTOR SALUD EN COLOMBIA..... | 32 |
| CAPITULO IX. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN FRENTE A LA COMUNIDAD Y AL MEDIO AMBIENTE | 34 |
| CAPÍTULO X. PARTES VINCULADAS | 36 |
| CAPÍTULO XI. RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 37 |
| TÍTULO IV. ARQUITECTURA DE CONTROL | 38 |
| CAPÍTULO I. ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO | 38 |
| CAPÍTULO II. ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO..... | 39 |
| TÍTULO V. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES..... | 41 |
| CAPITULO I. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES..... | 41 |
| TÍTULO VI. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 46 |
| TÍTULO VII. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMACIONES | 48 |

**RESOLUCIÓN N° 010 DE 2017 DE LA JUNTA DIRECTIVA DE COOMEVA ENTIDAD
PROMOTORA DE SALUD S.A. - COOMEVA EPS**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO CORPORATIVO"

La Junta Directiva de la Sociedad Coomeva EPS S.A. en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y teniendo en cuenta las siguientes:

CONSIDERACIONES

1. Que el Gobierno Corporativo es un sistema (conjunto de normas y órganos internos) mediante el cual se dirige y controla la gestión de COOMEVA EPS, tanto de manera individual como dentro del Grupo Empresarial Coomeva del cual forma parte. Este sistema provee un marco que define derechos y responsabilidades, dentro del cual interactúa la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia General, la Revisoría Fiscal y los demás órganos de control y que proporciona mecanismos que aseguren la existencia y puesta en práctica de elementos que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión mediante sistemas de pesos y contrapesos, con el fin de que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen con un adecuado nivel de comprensión y entendimiento y de acuerdo con el mejor interés de la Sociedad, sus accionistas y acreedores y respetando los derechos de los consumidores financieros y de los demás grupos de interés.
2. Que el riesgo de Gobierno Corporativo es la probabilidad de sufrir pérdidas o la incapacidad para respetar o hacer respetar los derechos y para cumplir con las responsabilidades y obligaciones con los consumidores financieros y con los demás grupos de interés, como resultado de fallas en el sistema mediante el cual se dirige y controla la gestión de COOMEVA EPS.
3. COOMEVA EPS S.A. expresa su compromiso con el fortalecimiento en la aplicación de pautas y la ejecución de buenas prácticas de gobierno corporativo, que se adecuen a los mandatos de la Ley 1122 de 2007, Artículo 40, literal h, en los términos de lo instruido por la Superintendencia Nacional de Salud a través de su Circular Instructiva No. 045 de 2007, y recojan progresivamente las recomendaciones de la Superintendencia Financiera de Colombia, en especial en lo relacionado con las previsiones del Código País según la Circular No. 028 de septiembre 30 de 2014.
4. Que se hace necesario ajustar el actual Código de Gobierno Corporativo adoptado por COOMEVA EPS a las nuevas disposiciones expedidas por la Superintendencia Financiera de Colombia. Dicho Código tendrá como objeto:

- a. Establecer un marco de derechos y responsabilidades que permita fortalecer la adecuada administración de COOMEVA EPS, disminuir la existencia de eventuales conflictos entre los distintos grupos de interés, mitigar los riesgos relacionados con la administración de la Sociedad, mejorar la capacidad para la toma de decisiones y mejorar la calificación de riesgo de la Sociedad.
- b. Establecer y poner en práctica mecanismos que permitan lograr un balance entre la gestión de la Asamblea General de Accionistas, la Junta Directiva, la Gerencia General y los demás órganos de COOMEVA EPS y el control de dicha gestión, mediante un sistema de pesos y contrapesos, con miras a que las decisiones adoptadas en cada instancia se realicen consultando el mejor interés de la Sociedad, sus accionistas y acreedores; garantizando el correcto ejercicio de los derechos de los accionistas, el buen manejo de las relaciones con los grupos de interés, la debida prevención, detección y administración de los conflictos de intereses y, en fin, respetando los derechos de los afiliados y demás grupos de interés.
- c. Establecer una estructura de gobierno que genere equidad, integridad, responsabilidad y transparencia, con el fin de coadyuvar a la estabilidad, seguridad y confianza del sistema General de Seguridad Social en Salud colombiano.
- d. Brindar confianza para todos aquellos que tienen algún interés en que se garantice la transparencia, la claridad y la autonomía en la gestión de la organización, a través de las cuales se preserve la existencia de ésta, debido a su manejo íntegro, ético, coordinado y estructurado, con respeto hacia sus grupos de interés, con alta vocación por la responsabilidad social, respetando, al mismo tiempo, los objetivos de eficiencia y rentabilidad empresarial hacia los que debe tender en desarrollo de su objeto social.
5. Que dado su carácter complementario, la aplicación, el cumplimiento e interpretación de este nuevo Código deberá hacerse en consonancia con el estatuto social de COOMEVA EPS, con sus reglamentos internos y sin perjuicio de la vigencia de las normas de carácter jurídico que regulan la Sociedad y determinan el comportamiento de sus colaboradores, en particular de aquellas que señalan el ámbito normativo del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de las normas que integran el régimen laboral, de las previsiones de los Estatutos sociales, las contenidas en el Reglamento Interno de Trabajo y demás directrices internas que se adopten al amparo de la legalidad, como el Código de Ética y el Manual Antifraude y Anticorrupción de la Sociedad.
6. Que la última reforma al Código de Buen Gobierno Corporativo fue recogida en la Resolución de la Junta Directiva No. 001 del 24 de febrero de 2017.
7. Las personas que constituyen la organización y en representación de ellas la Junta Directiva, en aplicación de su deber legal de dirigir y trazar las políticas generales de buen gobierno de la Sociedad y en ejercicio de las competencias asignadas en el Estatuto Social adopta el

presente documento como Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, el cual es de obligatorio cumplimiento para accionistas, miembros de la Junta Directiva, directivos, altos funcionarios, colaboradores, contratistas y demás grupos de interés de la Sociedad.

Las actuaciones de todos los empleados de la Sociedad, así como de sus Administradores incluidos los miembros de Junta Directiva, se enmarcan dentro de la ley, la ética, valores corporativos, las políticas, manuales, procesos, procedimientos y reglamentos internos, así como las disposiciones contenidas en el presente Código de Buen Gobierno Corporativo.

8. Este documento estará disponible para consulta por todos los accionistas, inversionistas y cualquier persona que tenga interés en el mismo, en las oficinas de la Sociedad y especialmente en su página web.

En consecuencia,

RESUELVE:

PRIMERO: Modificar los artículos 20, 22, numeral 2° del artículo 23 y el 25 del Código de Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad, así:

ARTÍCULO 20° INFORMACIÓN PARA LA ASAMBLEA: COOMEVA EPS pondrá a disposición de los accionistas en la sede del domicilio social y publicará en su página web <http://eps.coomeva.com.co/> en la sección Información para accionistas durante el término de la convocatoria a reuniones de Asamblea General, la siguiente Información:

- Las citaciones a la Asamblea General de Accionistas.
- El perfil que se busca de los candidatos a integrar la Junta Directiva.
- Los documentos necesarios para la debida información de los accionistas en relación con temas especiales.

COOMEVA EPS podrá adoptar las medidas de seguridad que considere necesarias con relación a la publicación de la información que disponga a través de su página web.

(...)

ARTÍCULO 22° . ESTRUCTURA: Conforme a la reforma estatutaria aprobada por la Asamblea General de Accionistas en reunión extraordinaria del 8 de febrero de 2017, la Junta Directiva está conformada por nueve (9) miembros principales sin suplentes, de los cuales cuando menos tres (3) tendrán la calidad de independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en los estatutos y los reglamentos que a estos efectos apruebe la Junta Directiva.

Hasta tanto se obtenga de la Superintendencia Nacional de Salud la autorización para implementar la citada reforma estatutaria, la Junta Directiva estará compuesta de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes y por lo menos, el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento de lo previsto en los estatutos vigentes a la fecha de expedición del presente Código.

PÁRAGRAFO: Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas, de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad.

ARTÍCULO 23° CLASES DE MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA: existen tres categorías de miembros de la Junta Directiva, a saber:
(...)

2. Miembros Independientes o Externos: Se consideran tales las personas que en ningún caso sean:

- (a) Empleados o administradores de la sociedad o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
- (b) Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la Sociedad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.
- (c) Socios, empleados, o administradores de asociaciones o sociedades que presten servicios diferentes a la prestación de servicios de salud o la venta de tecnologías de salud o medicamentos, incluyendo servicios de asesoría o consultoría a la Sociedad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual este forme parte, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el diez por ciento (10%) o más de sus ingresos operacionales.
- (d) Empleados, socios o administradores de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del diez por ciento (10%) del total de donativos recibidos por la Sociedad.
- (e) Administradores de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal de la Sociedad.
- (f) Personas que reciban de la Sociedad alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.
- (g) Quienes hayan tenido litigios en contra de Coomeva EPS por causas diferencia a obligaciones de pagar sumas de dinero como contraprestación de un servicio. Para determinar la calidad de miembro independiente, además de los factores anteriores, se

tendrán en cuenta las relaciones o vínculos del candidato con la matriz de la Sociedad y sus empresas vinculadas.

PARÁGRAFO: *Para los efectos aquí previstos, la calidad de Miembro Independiente exige una declaración de independencia del candidato ante COOMEVA EPS, sus accionistas y miembros de la Alta Gerencia, instrumentalizada a través de la carta de aceptación del cargo.*

(...)

ARTÍCULO 25° ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA. *Salvo por lo previsto en el párrafo de este artículo, para la elección de los miembros de la Junta Directiva se deberán llevar a cabo dos votaciones en la respectiva asamblea de accionistas, una de ellas para elegir a los miembros independientes exigidos legal o estatutariamente, y otra para la elección de los miembros restantes. Para el efecto, las listas correspondientes a la elección de los miembros independientes sólo podrán incluir personas que reúnan las calidades previstas en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, o la norma que la complemente o sustituya, en el estatuto social y en el presente Código, sin perjuicio que en las listas correspondientes a la elección de los miembros restantes se incluyan personas que reúnan tales calidades.*

Las elecciones se llevarán a cabo mediante el sistema del cuociente electoral, el cual se determinará dividiendo el número total de los votos válidos emitidos por el de las personas que hayan de elegirse en cada una de las votaciones.

PÁRAGRAFO: *La elección de todos los miembros de la Junta Directiva se podrá llevar a cabo en una sola votación cuando quiera que se asegure que se logrará el número mínimo de miembros independientes exigido legal o estatutariamente, de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005 o la norma que la complemente o sustituya, o cuando sólo se presente una lista, que incluya el número mínimo de miembros independientes exigidos legal o estatutariamente.*

SEGUNDO: Recopilar los artículos del Código de Buen Gobierno Corporativo vigentes de COOMEVA EPS, integrándolos con las modificaciones que se aprueban en el numeral primero de la presente Resolución, así:

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO I. PRESENTACIÓN DE LA SOCIEDAD

ARTÍCULO 1° NATURALEZA Y OBJETO SOCIAL: COOMEVA EPS S.A. es una sociedad comercial, constituida mediante escritura pública número 1597 del 7 de abril de 1995 de la Notaría sexta del círculo de Cali, inscrita en la Cámara de Comercio el 10 de abril de 1995 y reformada varias

veces, creada conforme a lo dispuesto por la Ley 100 de 1993 y las demás normas relativas del Sistema de Seguridad Social en Salud Colombiano. La sociedad tiene por objeto principal las siguientes actividades, en el Régimen Contributivo: **A:** La afiliación, registro y carnetización de los afiliados, el recaudo, giro y compensación de las cotizaciones; la administración del riesgo de salud y la organización y garantía de la prestación del plan obligatorio de salud. **B.** La implementación de Planes Complementarios de Salud, con el lleno de los requisitos legales vigentes. En el Régimen Subsidiado: La afiliación, registro y carnetización de los afiliados a través de la suscripción de contratos de administración del subsidio con las entidades territoriales; la administración del riesgo en salud y la organización y garantía de la prestación del plan obligatorio de salud, todo lo anterior en cumplimiento de Ley 100 de 1993 y sus reglamentaciones.

La sociedad tiene su domicilio principal en la ciudad de Cali, sin embargo, cuenta con establecimientos de comercio a nivel nacional.

COOMEVA EPS S.A. está sometida a la vigilancia y control de la Superintendencia Nacional de Salud y se rige por las normas que emite el gobierno en materia de salud. De igual forma tiene un control concurrente de la Superintendencia Financiera de Colombia.

ARTÍCULO 2º PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO: La Sociedad tendrá la siguiente plataforma estratégica de liderazgo:

- a. **Misión:** Propender por la salud de sus afiliados a través de la promoción, la prevención de la enfermedad, tratamiento y rehabilitación con calidad y calidez en el servicio.
- b. **Visión:** Ser reconocidos por el Estado colombiano y su población como la EPS que más saludables y satisfechos mantiene a sus afiliados.
- c. **Política de calidad:** Mejora continua de procesos y garantía de la prestación de servicios de afiliación al Sistema de Seguridad Social en Salud con calidad humana.

CAPÍTULO II. DISPOSICIONES GENERALES DEL CÓDIGO

ARTÍCULO 3º ÁMBITO DE APLICACIÓN: Todas las actuaciones de los administradores, gerentes, líderes, miembros de Junta Directiva, directores, jefes, coordinadores, colaboradores en general, contratistas, proveedores, prestadores y accionistas deberán enmarcarse dentro de las disposiciones de este Código y los estatutos de la Sociedad.

Cooameva EPS está comprometida con la adopción, la aplicación y el impulso de una política de buen gobierno corporativo, de los dictados de sus Estatutos sociales y de sus prácticas institucionales, que coadyuve efectivamente al logro de los objetivos de la Sociedad y asegure la confianza de sus afiliados, de sus accionistas y demás relacionados.

ARTÍCULO 4° DIFUSIÓN: Los colaboradores de la Sociedad conocerán los postulados del buen Gobierno Corporativo y darán aplicación a sus instrucciones en todas sus actuaciones.

La Sociedad generará mecanismos para la divulgación de la normativa contenida en el presente código.

ARTÍCULO 5° CUMPLIMIENTO: La Junta Directiva y el Gerente General de la Sociedad velarán por el permanente y oportuno cumplimiento de las normas sobre Buen Gobierno establecidas en este Código. Para estos efectos, cualquier accionista, administrador, colaborador o persona perteneciente a un grupo de interés podrá presentar reclamaciones respetuosas relacionadas con el cumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código. El Comité de Auditoría revisará dichas reclamaciones.

Para efectos de poner en conocimiento del Comité de Auditoría las reclamaciones relacionadas con el incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código, éstas deberán dirigirse por escrito y de manera sustentada a la siguiente dirección: Calle 13 No. 57-50 Piso 4° Oficina 20 de Cali, donde funciona la Secretaría de la Junta Directiva, o en la dirección que aparezca en la página web en caso de cambios en la misma.

Los Administradores, Directivos y en general todos los colaboradores de COOMEVA EPS se encuentran obligados a cumplir las recomendaciones que voluntariamente ha adoptado la Sociedad, en materia de buenas prácticas de Gobierno Corporativo, igualmente se comprometen a responder por todo comportamiento que por acción u omisión afecte los intereses de la Sociedad.

Más allá de las responsabilidades que correspondan por aplicación de la ley y de los postulados de responsabilidad para administradores, quienes ejercen el gobierno corporativo asumirán con la mayor diligencia y cuidado el desempeño de sus funciones y adoptarán todas las medidas conducentes a restablecer y reparar los daños que puedan ocasionar a la Sociedad por conductas a ellos atribuibles.

La Secretaría de la Junta Directiva dará traslado de la reclamación relacionada con el incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Código, al Comité de Gobierno Corporativo mediante el envío de copia de la misma a cada uno de sus miembros, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes al recibo de la misma. Dicho Comité dará respuesta a la reclamación por escrito y de manera motivada.

ARTÍCULO 6° SEGUIMIENTO: El Gerente General de la Sociedad informará en la medida de las necesidades y cuando lo estime conveniente, a la Junta Directiva los avances, aciertos y dificultades que se hayan presentado en la Sociedad, con relación a la implementación, divulgación y aplicación del presente código.

ARTÍCULO 7° INSTANCIAS DE CONSULTA: La Junta Directiva de la Sociedad es el máximo órgano jerárquico en materia de administración, impondrá las sanciones que resulten por la violación de las normas aquí contenidas.

En los casos en que se encuentren dudas, inquietudes, vacíos, contradicciones, o sea necesaria la incorporación de alguna disposición especial que dé claridad sobre aspectos del presente Código, ello

se pondrá en conocimiento del Comité de Gobierno Corporativo, con el fin de proceder a su evaluación y poner a consideración de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 8° REFORMAS AL CÓDIGO: Toda modificación que se realice al presente código deberá ser aprobada por una decisión de la mitad más uno de los miembros de la Junta Directiva.

TÍTULO II. DERECHO Y TRATO EQUITATIVO DE LOS ACCIONISTAS

ARTÍCULO 9° ACCIONISTAS: Son Accionistas quienes aparezcan inscritos en el libro de Acciones de la Sociedad. La negociación de las acciones en circulación y la emisión de nuevas acciones, está regulado en los estatutos de la Sociedad.

ARTÍCULO 10° COMPROMISOS CON LOS ACCIONISTAS: La Sociedad en todas sus actuaciones propenderá por:

- a. Respetar los derechos de los accionistas de acuerdo con la ley.
- b. Administrar su patrimonio de manera adecuada, en procura de lograr los más altos rendimientos, a través del desarrollo sostenible, mediante una relación de respeto y transparencia.
- c. Asegurar la gobernabilidad corporativa y promover comportamientos éticos y honestos.
- d. Garantizar un trato igualitario para todos los accionistas, indistintamente de su porcentaje de participación en el capital de la empresa.

ARTÍCULO 11° TRATO EQUITATIVO Y DERECHOS DE LOS ACCIONISTAS: COOMEVA EPS es consciente de que la confianza de los inversionistas se obtiene mediante reglas que garanticen la igualdad en los derechos de los accionistas, propendiendo por su reconocimiento y aplicación en las actuaciones de la Sociedad y asegurando un trato equitativo para los accionistas minoritarios. En este orden de ideas, todos los accionistas serán tratados equitativamente, para lo cual cada accionista tendrá los mismos derechos de acuerdo con la clase de acciones de la que sea dueño y el número de acciones de que sea titular.

En todo caso, para efectos de su reconocimiento y aplicación, COOMEVA EPS dará a conocer al público con claridad, exactitud e integridad los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de accionista de ésta.

Los administradores y colaboradores de COOMEVA EPS, dentro del ámbito de sus respectivas funciones, velarán porque se permita a los accionistas el ejercicio de sus derechos y se atiendan las peticiones, reclamaciones y propuestas que formulen a la Sociedad.

En todo caso, adicionalmente a lo previsto en los Estatutos Sociales y en la ley, los accionistas de COOMEVA EPS tendrán los siguientes derechos, siempre y cuando no se encuentren en mora en el pago de las acciones que hayan suscrito, situación que impedirá que puedan ejercerlos:

1. **INFORMACIÓN CON LOS ACCIONISTAS:** Mantener permanentemente actualizados a los Accionistas, a través de la página web, y en condiciones de igualdad, acerca de los derechos y obligaciones inherentes a la calidad de accionistas, información que deberá ser clara, exacta y transparente.

Así mismo, a mantener permanentemente actualizados a través de la Plataforma de Información Relevante de la Superintendencia Financiera de Colombia, las decisiones empresariales de carácter relevante que se adopten por parte de los directores y administradores de la Sociedad, y a ser informados de la gestión de la misma, de acuerdo con las prescripciones legales.

2. **DERECHO DE INSPECCIÓN:** Todo Accionista de la Sociedad tiene a su disposición, de acuerdo con la ley y los estatutos, acceso a los libros de la Sociedad, en ejercicio del derecho de inspección, en las oficinas del domicilio principal de **COOMEVA EPS**, durante los quince (15) días hábiles que precedan a las reuniones ordinarias de la Asamblea.

Tal Derecho de Inspección tendrá en cuenta las siguientes reglas:

- Se podrá ejercer únicamente en días y horario hábil de 8 AM a 12m y de 2 PM a 6 PM.
 - La inspección se llevará a cabo en el lugar que la Sociedad lo disponga, el cual será al interior del domicilio principal de la Sociedad.
 - Queda prohibido realizar cualquier tipo de reproducción videográfica, fotográfica o fotocopia, a la información que sea proporcionada por la Sociedad.
 - En caso de requerir algún acompañamiento deberá anunciarlo con 15 días hábiles de anterioridad, presentando la hoja de vida y referencias del acompañante al Gerente Nacional Jurídico o quién ejerza el liderazgo jurídico en materia de gobierno corporativo, quien se pronunciará sobre su conveniencia o sobre las medidas que considere necesarias y oportunas para la protección de la información.
 - El accionista al ejercer este derecho se limitará a los documentos, soportes e información correspondientes al período contable objeto de revisión, a efecto de que pueda conocer la situación financiera de la Sociedad, así como también la forma como los administradores han cumplido su mandato durante un período determinado, sin perjuicio de que los accionistas puedan solicitar a los administradores, al contador de COOMEVA EPS, o al revisor fiscal, según el caso, algún tipo de información o explicaciones necesarias sobre los documentos objeto de inspección, en orden a dilucidar las dudas que pudiesen sobrevenir, y así poderles impartir su aprobación o improbación en la reunión correspondiente.
3. Expresar libremente sus opiniones, obtener información y aclaración de consultas durante el desarrollo de la Asamblea.

4. Participar en las actividades de COOMEVA EPS, pudiendo presentar como recomendación iniciativas, proyectos, programas o estudios que se crean convenientes para los logros y fines de ésta.
5. Fiscalizar la gestión empresarial y las demás actividades de la Sociedad, de acuerdo con lo establecido en los estatutos.
6. Hacerse representar en las Asambleas Generales de Accionistas, a través de poder otorgado por escrito. Los apoderados deberán identificarse de acuerdo con las disposiciones legales que regulan la materia. De conformidad con los estatutos sociales de COOMEVA EPS, los administradores y funcionarios de ésta no podrán ejercer poderes para representar acciones ajenas en las reuniones de la Asamblea, ni sustituir los poderes que se les confieran.

En todo caso, los poderes otorgados deberán contar con los requisitos establecidos por la Junta Directiva a través de la Resolución 009 de 2017 *"Por medio de la cual se adoptan medidas para velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias, dar un trato equitativo a todos los accionistas, y preservar la protección de los derechos de los accionistas minoritarios"*. La mencionada resolución o la que lo modifique o complementa formará parte de este Código anexo.
7. Tener acceso a la información pública de la Sociedad en tiempo oportuno y en forma integral.
8. Hacer recomendaciones sobre el Buen Gobierno Corporativo de la Sociedad
9. Cualquier grupo de Accionistas o de inversionistas que represente por lo menos el cinco por ciento (5%) del capital social, podrá solicitar a su costo y bajo su responsabilidad, auditorías especializadas, esto es, sobre aspectos puntuales de la actividad empresarial y conforme a los requisitos y al procedimiento definido en los estatutos sociales.
10. Agruparse en un número plural que represente mínimo la cuarta parte del capital suscrito para solicitar convocar a Asambleas Extraordinarias.
11. Tratándose de la aprobación de estados financieros, procesos de reorganización empresarial y operaciones comerciales importantes para COOMEVA EPS que sean competencia de la Asamblea General de Accionistas, entre otros aspectos, a los accionistas se les suministrará la información necesaria y suficiente para la toma de decisiones razonadas y se les permitirá conocer ex ante, a través de la convocatoria o en la página web de la sociedad, cuál será el orden del día previsto para la reunión, sin perjuicio del derecho que le asiste a los accionistas para proponer temas durante la misma. Para estos efectos la Sociedad pondrá a disposición de los accionistas, dentro del término de la convocatoria y en el domicilio social, la documentación necesaria para la debida información de los temas a tratar.

12. Tratándose de la designación de miembros de la Junta Directiva y de la Revisoría Fiscal, a los accionistas se les suministrará información necesaria y suficiente para la toma de decisiones razonadas y se les permitirá conocer ex ante, la propuesta de candidatos a ocupar tales cargos cuando ella se encuentre disponible. El suministro de información se podrá suministrar a través de la página web.
13. Remitir a COOMEVA EPS sus propuestas de acuerdo para las reuniones de la Asamblea, dentro de los cinco (5) días comunes siguientes a la publicación de la convocatoria.
14. Tratándose de operaciones que puedan derivar en la dilución del capital de los accionistas minoritarios (caso de un aumento de capital con renuncia al derecho de preferencia en la suscripción de acciones, una fusión, escisión o segregación, entre otras), COOMEVA EPS explicará detalladamente a los accionistas en un informe previo de la Junta Directiva y podrá adicionar un concepto de un asesor externo de reconocida solvencia (*fairness opinion*), designado por la Junta Directiva. Estos informes se pondrán a disposición de los accionistas, en las instalaciones del domicilio social, con antelación a la Asamblea dentro de los términos para el ejercicio del derecho de inspección.

ARTÍCULO 12° ATENCIÓN A LOS ACCIONISTAS: Con el fin de facilitar la interacción de los órganos de gobierno de **COOMEVA EPS**, ésta cuenta con una Oficina de Atención al Accionista que canalizará sus requerimientos y necesidades, así como el suministro de información que soliciten, conforme a lo establecido en el presente Código, los estatutos y en la ley. Dicha oficina se encuentra ubicada en las instalaciones del domicilio principal, y la información de la misma será publicada en la página web de la Sociedad para conocimiento de todos los Accionistas.

TÍTULO III. GRUPOS DE INTERÉS

ARTÍCULO 13° IDENTIFICACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS: COOMEVA EPS mantiene relaciones con los siguientes grupos de interés:

- a. Accionistas
- b. Junta Directiva
- c. Gerencia
- d. Miembros de la Alta Gerencia
- e. Colaboradores
- f. Afiliados y Usuarios
- g. Prestadores y Proveedores
- h. Sector Salud
- i. Comunidad y Medio Ambiente
- j. Partes Vinculadas

- k. Entes de Control Interno
- l. Entes de Control Externo

ARTÍCULO 14° RELACIONES CON LOS GRUPOS DE INTERÉS: La relación de la Sociedad con los mencionados grupos de interés resulta fundamental para detectar y prevenir los riesgos de Gobierno Corporativo. COOMEVA EPS reconoce que el tratamiento arbitrario a los grupos de interés agudiza los riesgos a que se encuentra expuesta la Sociedad, especialmente el riesgo legal y el reputacional, amén de que la insatisfacción de los grupos de interés puede ser síntoma de situaciones que afectan la administración de la Sociedad. Por el contrario, la activa participación de los grupos de interés en el desarrollo de COOMEVA EPS fortalece la organización y contribuye a la optimización de su funcionamiento.

La Sociedad garantiza un trato honesto, equitativo, igualitario, cordial, atento y respetuoso a todos los grupos de interés.

CAPITULO I. ACCIONISTAS

ARTÍCULO 15° ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS. La Asamblea General de Accionistas es el máximo órgano de dirección de la Sociedad, está integrada por los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones, reunidos conforme a las prescripciones de los estatutos de la sociedad y la ley comercial.

La Asamblea General de Accionistas determina los mecanismos para la evaluación y control de las actividades de los administradores, con la facultad de ejercer el control directo de dichas actividades y efectuar el examen de la situación de la Sociedad, dentro de los límites que le impone la normativa legal y estatutaria.

ARTÍCULO 16° PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS: La Asamblea General de Accionistas tiene como máximo principio orientador de su gestión el cumplimiento de la ley, respetando el principio constitucional de buena fe y la lealtad hacia la sociedad.

ARTÍCULO 17° FUNCIONES DE LA ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS: La Asamblea General de Accionistas ejercerá las funciones asignadas en los estatutos de la Sociedad.

ARTÍCULO 18° REGLAMENTO ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS: La Sociedad cuenta con un reglamento para el funcionamiento de la Asamblea General de Accionistas, el cual puede ser consultado en la página web <http://eps.cooameva.com.co/> en la sección Información para accionistas.

Con sujeción a la ley, los estatutos sociales y las disposiciones de Buen Gobierno Corporativo que ha acogido COOMEVA EPS, este reglamento contiene las reglas para la celebración de las reuniones.

ARTÍCULO 19° REUNIONES Y CONVOCATORIA: La Asamblea General de Accionista sesionará en reuniones Ordinarias y Extraordinarias. Las sesiones ordinarias de la Asamblea General de Accionistas se efectuarán cada año de acuerdo con lo definido en la ley y los Estatutos de la Sociedad. Las sesiones extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se efectuarán cuando sean convocadas por la Junta Directiva, el Gerente General o el Revisor Fiscal o por convocatoria de uno de éstos, cuando así lo solicite un número plural de accionistas que represente al menos la cuarta parte del capital suscrito, o cuando lo ordene el órgano de vigilancia y control.

A través de la página web la Sociedad podrá hacer conocer la Oficina o las personas ante quien se puede ejercer el derecho de inspección u otros asuntos relacionados con decisiones especiales que deba tomar el máximo órgano social.

ARTÍCULO 20° INFORMACIÓN PARA LA ASAMBLEA: COOMEVA EPS pondrá a disposición de los accionistas en la sede del domicilio social y publicará en su página web <http://eps.coomeva.com.co/> en la sección Información para accionistas durante el término de la convocatoria a reuniones de Asamblea General, la siguiente Información:

- Las citaciones a la Asamblea General de Accionistas.
- El perfil que se busca de los candidatos a integrar la Junta Directiva.
- Los documentos necesarios para la debida información de los accionistas en relación con temas especiales.

COOMEVA EPS podrá adoptar las medidas de seguridad que considere necesarias con relación a la publicación de la información que disponga a través de su página web.

CAPÍTULO II. JUNTA DIRECTIVA

Sección 1. ESTRUCTURA

ARTÍCULO 21° La Junta Directiva es el máximo órgano de administración de la sociedad y sirve de enlace entre la Sociedad y sus accionistas, garantizando:

- El trato equitativo a todos los accionistas.
- El cumplimiento de los requerimientos de gobierno corporativo, exigidos en la normativa legal o autoimpuestos por la Sociedad misma.
- La gestión de los conflictos de agencia en la Sociedad.
- La idoneidad, experiencia e independencia de sus decisiones.
- La correcta gestión financiera en función de los derechos de los Accionistas.
- El estudio de la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones.

- La ausencia de conflictos de intereses, o de existir estos, su adecuado tratamiento, actuando de buena fe con la debida diligencia y cuidado, manteniendo con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su función.
- Mantener en reserva la información confidencial o privilegiada de la Sociedad que conozca o llegase a conocer en ejercicio de su cargo.
- Impulsar, velar y adoptar las decisiones necesarias para fomentar las buenas prácticas, prevenir comportamientos inadecuados y fortalecer condiciones del buen gobierno al interior de la Sociedad.

ARTÍCULO 22° ESTRUCTURA: Conforme a la reforma estatutaria aprobada por la Asamblea General de Accionistas en reunión extraordinaria del 8 de febrero de 2017, la Junta Directiva está conformada por nueve (9) miembros principales sin suplentes, de los cuales cuando menos tres (3) tendrán la calidad de independientes en cumplimiento a las disposiciones legales de las sociedades emisoras de valores y lo previsto en los estatutos y los reglamentos que a estos efectos apruebe la Junta Directiva.

Hasta tanto se obtenga de la Superintendencia Nacional de Salud la autorización para implementar la citada reforma estatutaria, la Junta Directiva estará compuesta de cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes y por lo menos, el 25% de sus integrantes deberán ser miembros independientes en cumplimiento de lo previsto en los estatutos vigentes a la fecha de expedición del presente Código.

PÁRAGRAFO: Los miembros de la Junta Directiva son elegidos por la Asamblea General de Accionistas a través de mecanismos participativos y pluralistas, de conformidad con lo reglamentado en los estatutos sociales de la Sociedad.

ARTÍCULO 23° CLASES DE MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA: existen tres categorías de miembros de la Junta Directiva, a saber:

- 1. Miembros Ejecutivos:** Son los representantes legales o de la Alta Gerencia que participan en la gestión del día a día de la sociedad. En el supuesto de integrarse la Junta Directiva con esta clase de miembros, su número será el mínimo necesario para atender las necesidades de información y coordinación entre la Junta Directiva y la Alta Gerencia de la sociedad.
- 2. Miembros Independientes o Externos:** Se consideran tales las personas que en ningún caso sean:
 - (a)** Empleados o administradores de la sociedad o de alguna de sus filiales, subsidiarias o controlantes, incluyendo aquellas personas que hubieren tenido tal calidad durante el año inmediatamente anterior a la designación, salvo que se trate de la reelección de una persona independiente.
 - (b)** Accionistas que directamente o en virtud de convenio dirijan, orienten o controlen la mayoría de los derechos de voto de la Sociedad o que determinen la composición mayoritaria de los órganos de administración, de dirección o de control de la misma.

- (c) Socios, empleados, o administradores de asociaciones o sociedades que presten servicios diferentes a la prestación de servicios de salud o la venta de tecnologías de salud o medicamentos, incluyendo servicios de asesoría o consultoría a la Sociedad o a las empresas que pertenezcan al mismo grupo económico del cual este forme parte, cuando los ingresos por dicho concepto representen para aquellos, el diez por ciento (10%) o más de sus ingresos operacionales.
- (d) Empleados, socios o administradores de una fundación, asociación o sociedad que reciba donativos importantes del emisor. Se consideran donativos importantes aquellos que representen más del diez por ciento (10%) del total de donativos recibidos por la Sociedad.
- (e) Administradores de una entidad en cuya Junta Directiva participe un representante legal de la Sociedad.
- (f) Personas que reciban de la Sociedad alguna remuneración diferente a los honorarios como miembro de la Junta Directiva, del Comité de Auditoría o de cualquier otro comité creado por la Junta Directiva.
- (g) Quienes hayan tenido litigios en contra de Coomeva EPS por causas diferencia a obligaciones de pagar sumas de dinero como contraprestación de un servicio. Para determinar la calidad de miembro independiente, además de los factores anteriores, se tendrán en cuenta las relaciones o vínculos del candidato con la matriz de la Sociedad y sus empresas vinculadas.

PARÁGRAFO: Para los efectos aquí previstos, la calidad de Miembro Independiente exige una declaración de independencia del candidato ante COOMEVA EPS, sus accionistas y miembros de la Alta Gerencia, instrumentalizada a través de la carta de aceptación del cargo.

- 3. Miembros Patrimoniales:** Quienes no cuentan con el carácter de independientes y son accionistas personas jurídicas o naturales, o personas expresamente nominadas por un accionista persona jurídica o natural o grupo de accionistas, para integrar la Junta Directiva.

Los Miembros Independientes y Patrimoniales serán siempre mayoría respecto a los Miembros Ejecutivos.

ARTÍCULO 24° COORDINACIÓN PARA LA CONFORMACIÓN DE LA JUNTA DIRECTIVA: La Junta Directiva por conducto de su Presidente, centralizará y coordinará, con anterioridad a la reunión de la Asamblea General de Accionistas, el proceso de conformación de dicho órgano colegiado. Con este procedimiento se pretende que los accionistas que con base en su participación accionaria aspiran a ser o nominar miembros de la Junta Directiva, conozcan las necesidades de este órgano social y puedan plantear sus aspiraciones, acordar los equilibrios accionarios y el reparto entre las distintas categorías de miembros, presentar a sus candidatos y aceptar que la idoneidad de sus candidatos sea evaluada por la Junta Directiva, antes de la votación en la Asamblea General de Accionistas.

PARÁGRAFO: Presentación de listas: Las listas se presentaran por escrito al Presidente de la Junta Directiva.

Se hará todo lo posible para que previamente a la Asamblea se cuente con una carta de cada candidato en la cual manifieste su aceptación para ser incluido en la lista.

En el caso de las listas de miembros independientes se anexará comunicación escrita de cada candidato, en la cual manifieste que cumple con los requisitos de independencia previstos en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, en el estatuto social y en el presente Código.

Será obligación de cada uno de los miembros de la Junta Directiva verificar el cumplimiento de los requisitos para ser considerado miembro independiente y manifestar a COOMEVA EPS cualquier circunstancia sobreviviente que pudiera afectar su cumplimiento.

ARTÍCULO 25° ELECCIÓN DE LOS MIEMBROS DE JUNTA DIRECTIVA. Salvo por lo previsto en el párrafo de este artículo, para la elección de los miembros de la Junta Directiva se deberán llevar a cabo dos votaciones en la respectiva asamblea de accionistas, una de ellas para elegir a los miembros independientes exigidos legal o estatutariamente, y otra para la elección de los miembros restantes. Para el efecto, las listas correspondientes a la elección de los miembros independientes sólo podrán incluir personas que reúnan las calidades previstas en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005, o la norma que la complemente o sustituya, en el estatuto social y en el presente Código, sin perjuicio que en las listas correspondientes a la elección de los miembros restantes se incluyan personas que reúnan tales calidades.

Las elecciones se llevarán a cabo mediante el sistema del cociente electoral, el cual se determinará dividiendo el número total de los votos válidos emitidos por el de las personas que hayan de elegirse en cada una de las votaciones.

PÁRAGRAFO: La elección de todos los miembros de la Junta Directiva se podrá llevar a cabo en una sola votación cuando quiera que se asegure que se logrará el número mínimo de miembros independientes exigido legal o estatutariamente, como cuando los estatutos del respectivo emisor hayan previsto que todos los miembros de la junta directiva deberán tener la calidad de independientes, de conformidad con los criterios establecidos en el párrafo segundo del artículo 44 de la Ley 964 de 2005 o la norma que la complemente o sustituya, o cuando sólo se presente una lista, que incluya el número mínimo de miembros independientes exigidos legal o estatutariamente.

ARTÍCULO 26° PERFIL DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA: Los miembros de la Junta Directiva de la Sociedad, serán los principales gestores del gobierno corporativo al interior de ésta y, en tal carácter, deberán realizar su gestión con profesionalismo, integridad, competencia e independencia, dedicándole el tiempo necesario. Así mismo, deberán ser transparentes en su gestión, procurando tener un buen conocimiento de los riesgos que involucran las actividades constitutivas del

objeto social; evaluar con profundidad los riesgos asociados a los instrumentos de inversión que éstas utilizan y apoyar la labor de los órganos de fiscalización y control.

De la Junta Directiva proviene la autoridad, orientación y vigilancia al personal que conforma la Alta Gerencia, de manera que sus miembros deberán contar con experiencia y conocimientos adecuados acerca de las actividades, los objetivos y la estructura de COOMEVA EPS.

Para su elección la Asamblea General de Accionistas tendrá en cuenta que los candidatos acrediten los siguientes requisitos:

- Profesionales en cualquier área del conocimiento y/o contar con experiencia o trayectoria profesional en gestión empresarial y/o economía, administración de empresas, derecho o ciencias afines.
- Contar con habilidades básicas que les permitan ejercer un adecuado desempeño de sus funciones. Dentro de éstas se encuentran habilidades analíticas y gerenciales, una visión estratégica de los negocios constitutivos del objeto social de COOMEVA EPS, objetividad y capacidad para presentar su punto de vista y habilidad para evaluar cuadros gerenciales superiores, así como de administración de riesgo.
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su integridad e idoneidad profesional.

ARTÍCULO 27° PRINCIPIOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA: La Junta Directiva tiene como máximo principio orientador de su gestión, el cumplimiento de la ley, respetando el principio constitucional de buena fe y con lealtad hacia la Sociedad.

ARTÍCULO 28° FUNCIONES: Sin perjuicio de las obligaciones especiales asignadas a la Junta Directiva en la ley y en los estatutos, en cumplimiento de los deberes que señala el artículo 23 de la Ley 222 de 1995, la Junta Directiva será la instancia responsable de presentar un informe a la Asamblea General de Accionistas por conducto del representante legal, sobre asuntos relacionados con el buen gobierno corporativo.

ARTÍCULO 29° FUNCIONES ESPECIALES DE LA JUNTA DIRECTIVA: De forma adicional a las funciones establecidas en los estatutos sociales, la Junta Directiva tendrá las siguientes funciones especiales: **1.** Medir los resultados de la gestión en salud. **2.** Definir políticas en materia de contratación que permitan garantizar procesos de selección transparente y objetivos, así como la proposición de los criterios objetivos que debe seguir la Sociedad para contratar a sus principales ejecutivos. **3.** Hacer seguimiento a la atención al usuario a través de la revisión del informe estadístico de peticiones quejas y reclamos que le presente la Administración y dar directrices que propendan por la satisfacción del usuario. **4.** Establecer los criterios de evaluación de la alta gerencia, haciendo énfasis en los resultados de salud y financieros, teniendo en cuenta el sector económico en el que la Sociedad desarrolla sus actividades, **5.** Determinar las condiciones específicas de la rendición de cuentas a ser llevada a cabo con los prestadores de servicios en los términos del presente Código. **6.** Aprobar las operaciones que por su cuantía, naturaleza o contraparte deban ser aprobadas por la Junta Directiva de conformidad

con lo establecido en el presente Código y en el Manual de Contratación de la Sociedad. **7.** Establecer procedimientos objetivos para evaluar periódicamente las competencias, conocimientos y experiencia de los miembros de la Junta Directiva. **8.** Proponer una política de remuneración y salario para los empleados de la Sociedad, incluyendo la Alta Gerencia, y supervisar su cumplimiento. Proponer y revisar los criterios que deben seguirse para la composición de la Junta Directiva y la evaluación de la idoneidad de los candidatos a miembro de Junta propuestos por los accionistas. **9.** Supervisar que se cumplan los requisitos y procedimientos para la elección de los miembros de la Junta Directiva de la sociedad y demás empresas Subordinadas de la Sociedad (independencia, competencias, inhabilidades, limitaciones, entre otras). **10.** En los casos de reelección o ratificación de miembros de la Junta Directiva, formular una propuesta que contendrá una evaluación del trabajo que ha venido desempeñando el miembro propuesto, y la dedicación efectiva al cargo durante el último período de acuerdo con criterios objetivos establecidos por la Junta. **11.** Coordinar el proceso de inducción de los nuevos miembros de Junta Directiva y promover la capacitación y actualización de los mismos en temas que tengan relación con las competencias de la Junta Directiva. **12.** Conocer y examinar: (a) las operaciones que la Sociedad pretenda realizar, directa o indirectamente, con miembros de la Junta Directiva, Accionistas Controlantes y Significativos, miembros de la Alta Gerencia, (b) operaciones entre empresas del Conglomerado o personas a ellos vinculadas cuando éstas deban ser autorizadas por la Junta Directiva, y (c) todas las demás operaciones que por su cuantía, naturaleza o condiciones deban ser autorizadas por la Junta Directiva de conformidad con lo establecido en el presente Código y en el Manual de Contratación de la Sociedad. **13.** Verificar la documentación presentada por el respectivo Comité Asesor de Contratación Gerencia de la Sociedad para efectos de evidenciar que una operación puesta a consideración de la Junta Directiva, cuando ello sea aplicable, se realiza en respeto de las condiciones de mercado. **14.** Revisar y autorizar los contratos que por su naturaleza deban ser autorizados por la Junta Directiva, de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Sociedad. Así mismo, la revisión y autorización de los contratos a ser celebrados entre la Sociedad y sus vinculados, cuando las cuantías de los mismos sean iguales o superiores a 30.000 SMMLV en caso de que sean contratos asistenciales, 800 SMMLV en caso de que sean contratos administrativos, y 2.000 SMMLV en caso de que sean contratos comerciales. Lo anterior sin perjuicio de las reglas particulares que se establezcan en el Manual de Contratación de la Sociedad, que podrá regular este tema. **15.** Realizar la fijación de las políticas tarifarias anuales de la Sociedad.

ARTÍCULO 30° ASESORES EXTERNOS O COMISIONES: La Junta Directiva podrá designar entre sus miembros comisiones especiales para estudiar, aprobar, investigar o gestionar asuntos, cuando así lo disponga. En la mencionada comisión podrán participar personas ajenas a la Junta Directiva.

La Junta Directiva podrá solicitar la contratación de asesores externos para contribuir con elementos de juicio necesarios para la adopción de determinadas decisiones, en todo caso dichos asesores deberán guardar confidencialidad sobre los temas consultados.

Sección 2. COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 31° COMITÉS DE LA JUNTA DIRECTIVA: Para atender de manera directa sus responsabilidades, la Junta Directiva cuenta con tres (3) Comités permanentes: i. De Auditoría, ii. De Riesgos y Salud, y iii. De Gobierno Corporativo, los cuales serán presididos preferiblemente por Miembros Independientes. Dichos Comités establecen directrices, hacen seguimiento a acciones definidas, evalúan resultados y presentan propuestas para el mejoramiento de la gestión en los aspectos bajo su responsabilidad.

Todos los Comités de la Junta Directiva cuentan con un reglamento aprobado por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 32° COMITÉ DE AUDITORÍA: Sirve de soporte para la toma de decisiones atinentes al control y mejoramiento de la actividad de la Sociedad, sus administradores y directores. El Comité de Auditoría, tendrá entre sus principales funciones:

1. Supervisar el cumplimiento del programa de auditoría interna, el cual deberá tener en cuenta los riesgos del negocio y evaluar integralmente la totalidad de las áreas de la sociedad.
2. Velar porque la preparación, presentación y revelación de la información financiera se ajuste a lo dispuesto en la ley.
3. Analizar y pronunciarse sobre las posibles salvedades generadas por el Revisor Fiscal frente a los estados financieros de fin de ejercicio y revisar periódicamente la Arquitectura de Control de la sociedad. En caso de que existan pronunciamientos del Comité sobre salvedades generadas por el Revisor Fiscal a los estados financieros de fin de ejercicio, estos se darán a conocer a los Accionistas y se publicarán en la página web de la Sociedad.
4. Verificar que la alta gerencia de la Sociedad tenga en cuenta las recomendaciones del Revisor Fiscal, y de ser el caso, liderar el proceso de respuesta a las observaciones incluidas en su informe.
5. Considerar previamente los estados financieros antes de ser presentados a la Junta Directiva y a la Asamblea General de Accionistas.
6. Supervisar los procesos de atención al usuario, el sistema de peticiones, quejas y reclamaciones a la sociedad, así como la información ofrecida al afiliado y sus beneficiarios.
7. Definir mecanismos para consolidar la información de los órganos de control de la Sociedad para la presentación de la información a la Junta Directiva.
8. Proponer para aprobación de la Junta Directiva la estructura, procedimientos y metodologías necesarios para el funcionamiento del Sistema de Control Interno.
9. Presentarle a la Junta Directiva las propuestas relacionadas con las responsabilidades y atribuciones asignadas a los diferentes cargos y áreas respecto de la administración del Sistema de Control Interno, incluyendo la gestión de riesgos.
10. Evaluar la estructura del control interno de la Sociedad de forma tal que se pueda establecer si los procedimientos diseñados protegen razonablemente los activos de la Sociedad, así como los de terceros que administre o custodie, y si existen controles para verificar que las transacciones están siendo adecuadamente autorizadas y registradas.

11. Informar a la Junta Directiva u órgano equivalente sobre el no cumplimiento de la obligación de los administradores de suministrar la información requerida por los órganos de control para la realización de sus funciones.
12. Proponer a la Junta Directiva la selección, nombramiento, retribución, reelección y cese del Auditor Interno.
13. Supervisar las funciones y actividades del Auditor Interno con el objeto de determinar su independencia y objetividad en relación con las actividades que audita, determinar la existencia de limitaciones que impidan su adecuado desempeño y verificar si el alcance de su labor satisface las necesidades de control de la Sociedad.
14. Evaluar los informes de control interno practicados por el auditor interno, u otras instancias de control interno establecidas legalmente o en los reglamentos internos, verificando que la administración haya atendido sus sugerencias y recomendaciones.
15. Hacer seguimiento al cumplimiento de las instrucciones dadas por la Junta Directiva u órgano equivalente, en relación con el Sistema de Control Interno.
16. Revisar el cumplimiento de las acciones y medidas que sean consecuencia de los informes o actuaciones de inspección de las autoridades de supervisión y control.
17. Solicitar los informes que considere convenientes para el adecuado desarrollo de sus funciones.
18. Analizar el funcionamiento de los sistemas de información, su confiabilidad e integridad para la toma de decisiones.
19. Presentar al Máximo Órgano Social, por conducto de la Junta Directiva, los candidatos para ocupar el cargo de Revisor Fiscal, sin perjuicio del derecho de los miembros de presentar otros candidatos en la respectiva reunión, y en su caso la revocación o no renovación del mismo. En tal sentido, la función del Comité será recopilar y analizar la información suministrada por cada uno de los candidatos y someter a consideración del Máximo Órgano Social los resultados del estudio efectuado, así como analizar los resultados de la supervisión mencionada en el numeral siguiente.
20. Supervisar los servicios de Revisoría Fiscal, lo cual incluye evaluar la calidad y efectividad de estos.
21. Interactuar y llevar las relaciones periódicas con el Revisor Fiscal y, en particular, evaluar e informar a la Junta Directiva de todas aquellas situaciones que puedan limitar su acceso a la información o poner en riesgo su independencia y cualesquiera otras relacionadas con el plan de auditoría y el desarrollo de la auditoría financiera así como aquellas otras comunicaciones previstas en la legislación de auditoría financiera y en las normas técnicas de auditoría
22. Elaborar el informe que la Junta Directiva deberá presentar al Máximo Órgano Social respecto al funcionamiento del Sistema de Control Interno.
23. Velar porque los criterios contables vigentes en cada momento se apliquen adecuadamente en la elaboración de los estados financieros que la Junta Directiva presenta a la Asamblea General, y en la preparación de información interna confiable para la toma de decisiones.

El Comité tiene libertad para reportar sus hallazgos y revelarlos internamente, y se le garantizará facilidades para mantener una comunicación directa y sin interferencia con el Órgano de Administración existente.

Para el cumplimiento de sus funciones, el Comité de Auditoría podrá contar con especialistas independientes en los casos específicos en que lo juzgue conveniente, atendiendo las políticas generales de contratación de la Sociedad.

ARTÍCULO 33° COMITÉ DE RIESGOS Y DE SALUD: El Comité de Riesgos y de Salud tiene como objetivo principal apoyar y asesorar en la gestión, identificación y prevención integral de todos los riesgos que amenazan la Sociedad, para la prevención de eventos adversos o siniestros, derivados de riesgos tales como:

- **Riesgo de Mercado:** posibilidad de que se produzca una pérdida debido a un movimiento adverso de las variables de mercado que determinan el valor de la Sociedad, tales como tipo de interés, tipo de cambio, cotización de las acciones y precios de los activos en general.
- **Riesgo de Liquidez:** posibilidad de que la Sociedad incurra en pérdidas excesivas por la venta de activos a descuentos inusuales y significativos o deba obtener fondos a precios por fuera de las condiciones normales de mercado, con el fin de disponer rápidamente de los recursos necesarios para cumplir con sus obligaciones contractuales.
- **Riesgo de Crédito:** posibilidad de que una Sociedad incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que un deudor o contraparte incumpla sus obligaciones.
- **Riesgo Operacional:** posibilidad de que se produzca una pérdida financiera, debido a acontecimientos inesperados en el entorno operativo y tecnológico de la Sociedad. Este concepto involucra aspectos diversos tales como: Deficiencias de control interno, procedimientos inadecuados, errores humanos y fraudes, fallos en los sistemas informáticos.
- **Riesgo Jurídico:** Este tipo de riesgo supone la realización de una pérdida debido a que una operación no pueda ejecutarse por no existir una formalización clara o no ajustarse al marco legal establecido. También se considera dentro de este riesgo, los eventos que se produzcan por cambios o incumplimiento de la normatividad y de la legislación que afecten negativamente los recursos de la Sociedad.
- **Riesgo de Negocio:** Posibilidad de incurrir en pérdidas o dejar de percibir ganancias debido a movimientos negativos en el volumen de negocios, el volumen de ingresos o los márgenes esperados.
- **Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT).**

En relación a temas de Salud, éste Comité tiene como objetivo general, el apoyar y asesorar a la Junta Directiva en la definición de políticas relacionadas con el modelo de salud de COOMEVA EPS S.A., involucrando tanto el aseguramiento como la prestación de servicios asistenciales por parte de sus unidades de prestación propias. Entre otras funciones están:

1. Hacer el seguimiento al proceso de implantación del Modelo de Atención en salud y de los Objetivos Estratégicos de Salud de COOMEVA EPS S.A.
2. Evaluar las recomendaciones y sugerencias que enriquezcan el Modelo de Atención en Salud.
3. Definir proyectos de mejoramiento para la Atención en salud de los afiliados, para los profesionales de la Salud, para los proveedores, prestadores IPS ambulatorios, Hospitales y Clínicas.
4. Evaluar las reglamentaciones y proyectos de Reglamentación de la Ley 100 de 1993. Cuando puedan presentar impactos relevantes a COOMEVA EPS. Lo anterior, sin perjuicio de que dicha función pueda ser gestionada a través de un equipo técnico.
5. Ocuparse de la gestión del riesgo en salud de la población afiliada, los procesos de atención y la calidad de los servicios.
6. Recomendar políticas y procesos para evaluación y contratación de red prestadora.
7. Las demás que le establezca los estatutos o la Junta Directiva.

PARÁGRAFO PRIMERO.- Para el cumplimiento de sus funciones, el Comité de Riesgos y de Salud podrá solicitar a la administración la contratación de especialistas independientes como asesores, en los casos específicos en que lo juzgue conveniente, atendiendo las políticas generales de contratación de COOMEVA EPS

ARTÍCULO 34° COMITÉ DE GOBIERNO CORPORATIVO: El principal objetivo del Comité de Gobierno Corporativo es apoyar a la Junta Directiva en el ejercicio de sus funciones relacionadas con la administración de conflicto de intereses, así como vigilar la observancia de las reglas de Gobierno Corporativo, revisando periódicamente su cumplimiento, recomendaciones y principios.

Así mismo, dicho Comité apoyará a la Junta Directiva en sus funciones de propuestas y de supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por la sociedad.

Mientras la Junta Directiva tenga cinco (5) miembros, este Comité de Gobierno Corporativo estará integrado por tres (3) miembros de Junta Directiva. Si la Junta Directiva pasara a estar integrada por nueve (9) miembros, éste Comité estará integrado por cinco (5) miembros. En todo caso al menos un (1) miembro independiente deberá formar parte de este Comité y será quien lo presida. Entre sus funciones, además de las establecidas en el reglamento del Comité de Gobierno Corporativo, estarán las siguientes:

1. Apoyar a la Junta Directiva en sus funciones de propuestas y de supervisión de las medidas de Gobierno Corporativo adoptadas por la Sociedad.
2. En el caso de conglomerados, evaluar e informar a la Junta Directiva de la sociedad matriz sobre los posibles conflicto de intereses que puedan surgir entre ésta y las empresas subordinadas o de éstas entre sí, o con sus administradores y vinculados, haciendo las propuestas necesarias para administrar la situación.
3. Evaluar e informar a la Junta Directiva las situaciones de conflicto de intereses, temporal o permanente, en las que pueda estar inmerso, directa o indirectamente o a través de parte vinculada, un accionista significativo, miembros de la Junta Directiva y la Alta Gerencia.,

haciendo las propuestas necesarias para administrar la situación, siendo la Junta Directiva quien tome la decisión definitiva del caso.

CAPÍTULO III. GERENCIA GENERAL

Sección 1. DEL GERENTE GENERAL

ARTÍCULO 35° GERENTE GENERAL: El Gerente General es el representante legal de la Sociedad y es quien tiene a su cargo la administración inmediata de la Sociedad y la gestión directa de los negocios sociales. El Gerente General será nombrado por la Junta Directiva.

ARTÍCULO 36° PERFIL DEL GERENTE GENERAL: Para asegurar competencia, idoneidad y transparencia en la selección de los Gerentes y Directores Nacionales, se realizará un proceso previo de selección que garantice imparcialidad.

La escogencia se hará teniendo en cuenta la experiencia, el liderazgo, la honorabilidad, así como las calidades morales, personales y profesionales.

ARTÍCULO 37° FUNCIONES: Son funciones del Gerente General las asignadas en los estatutos vigentes de la Sociedad.

Sección 2. DELEGACIÓN DE FUNCIONES DE LA GERENCIA GENERAL Y ALTOS FUNCIONARIOS

ARTÍCULO 38° LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES: Los órganos de Administración de la Sociedad podrán delegar funciones, cuando así lo establezcan los estatutos sociales y cuando resulte oportuno, para casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones, siempre que por naturaleza sean delegables y no este prohibida la delegación.

Los directivos de la Alta Gerencia podrán delegar sus funciones a sus colaboradores inmediatos, sin embargo, la responsabilidad de dichos actos permanecerá en cabeza suya.

La Sociedad podrá delegar ciertas funciones en diferentes entes de carácter colegiado que propenden por la adecuada interacción de todos los estamentos al interior y exterior de la organización, además de apoyar la gestión de los órganos de Administración, adoptándolos facultativamente o de manera obligatoria cuando la ley lo exija.

En desarrollo de lo anterior, la Gerencia General ha creado Comités de carácter colegiado, como se ve en la siguiente Sección:

Sección 3. COMITÉS DE LA GERENCIA GENERAL

ARTÍCULO 39° COMITÉ PRIMARIO DE GERENCIA: Está conformado por los Directores de áreas de la Sociedad, contribuye en la definición de políticas y directrices, quienes son los responsables de la evaluación, implementación y seguimiento consolidado del direccionamiento estratégico, la aprobación de diseño y mejora de productos, aprobación y seguimiento a proyectos, seguimiento al mejoramiento continuo, aprobación y seguimiento al presupuesto de las líneas de servicio, seguimiento al sistema de gestión de calidad y en general de tomar las decisiones que afectan a los servicios en el ámbito nacional. Podrán estar acompañados de los Directores o Gerentes Regionales en caso que existan, en cuyo caso se denominará Comité Primario Ampliado.

ARTÍCULO 40° COMITÉ ASESOR DE CONTRATACIÓN GERENCIAL: Encargado del análisis técnico, financiero y administrativo de la actividad contractual de la Sociedad. Tiene la responsabilidad de velar por el estricto cumplimiento de las políticas, manuales y procedimientos establecidos para la adquisición de bienes y servicios necesarios para el desarrollo del objeto social. Podrá aplicar en el nivel nacional y regional.

ARTÍCULO 41° COMITÉ FINANCIERO: Creado con la finalidad de hacer seguimiento al estado de resultados mensuales de la Sociedad, a la variación de los costos y gastos, generando alternativas de mejoramiento y asesorando en la toma de decisiones gerenciales.

ARTÍCULO 42° COMITÉ DE CONVIVENCIA LABORAL: Con fundamento en la ley, está constituido con el propósito general de procurar un adecuado clima laboral, así como las buenas relaciones entre los colaboradores, entre estos y sus superiores.

Está constituido por: un representante de los trabajadores, un representante del empleador y un coordinador.

El Comité de Convivencia Laboral tiene como objetivos específicos: contribuir con mecanismos alternativos a los establecidos en los demás reglamentos de la empresa y la prevención y solución de las situaciones causadas por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de la misma. Dicho Comité procurará generar una conciencia colectiva conveniente entre la Comunidad Laboral empresarial, con el fin de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía y el buen ambiente ocupacional para todos los trabajadores de la empresa, protegiendo la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de éstos.

ARTÍCULO 43° COMITÉ PARITARIO DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO COPASST: El Comité está a cargo del seguimiento al programa seguridad y salud en el trabajo, consistente en la planeación, organización, ejecución y evaluación de las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, higiene industrial y seguridad industrial, tendientes a preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones y que deben ser desarrollados en sus sitios de trabajo en forma integral e interdisciplinaria.

ARTÍCULO 44° COMITÉ DE INVESTIGACIÓN DISCIPLINARIA: Con fundamento en el Código Sustantivo del Trabajo y en el Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad, este Comité está constituido con el fin de garantizar el debido proceso y el derecho de defensa en los eventos en que la Sociedad necesite aclarar una situación particular acaecida por el presunto incumplimiento a los deberes del trabajador.

ARTÍCULO 45° COMITÉ DE ÉTICA: El Comité de Ética es la instancia de resolución de asuntos generadores de conflictos de intereses de colaboradores, contratistas, y de otros no asignados expresamente al Comité de Gobierno Corporativo. Tiene a su cargo además la instrumentación, el desarrollo y la aplicación de los principios y postulados del Código de Ética de la Sociedad.

Sus funciones son:

1. Construir, coordinar y aplicar estrategias para fortalecer los pilares de conducta ética al interior de la Sociedad.
2. Apoyar a la Junta Directiva en sus funciones de resolución de conflictos de interés al interior de la Sociedad.
3. Elaborar los programas necesarios para la divulgación y difusión de los principios y valores éticos de la Sociedad.
4. Apoyar las actividades para la actualización de Código de Ética, cuando así se necesite.
5. Conocer y administrar los conflictos de interés que atañen a empleados de la Sociedad, diferentes a los miembros de la Alta Gerencia y administradores.
6. Seguimiento periódico del grado de cumplimiento del Código de Ética y la eficacia del sistema de denuncias anónimas o "whistleblowers", evaluando las actuaciones antiéticas que se presenten y el contenido de las denuncias efectuadas, haciendo a la Junta Directiva las recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO IV. ALTA GERENCIA

ARTÍCULO 46° La Alta Gerencia son elegidos por el Gerente General, de acuerdo con las políticas de contratación para la selección de colaboradores de confianza y manejo. Así mismo, deberá establecerse sistemas de seguimiento y control que velen por un comportamiento adecuado, de acuerdo con sus niveles de responsabilidad dentro de la Sociedad y en su entorno social.

Son Alta Gerencia de la Sociedad además del Gerente General y sus suplentes (Capítulo III del Título III), los Gerentes Regionales, Gerentes de Áreas, Directores Nacionales, Directores Regionales, Jefes de Área del orden Nacional y Regional y Coordinadores de Área.

Cuando en documentos, manuales, contratos, procesos, códigos, estatutos o similares se haga referencia al término "Alta Gerencia", se aplicará la presente ilustración.

ARTÍCULO 47° PERFIL: La escogencia de la Alta Gerencia se hará teniendo en cuenta la experiencia, el liderazgo, la honorabilidad, calidades morales, personales y profesionales. Así como el perfil del cargo que establezcan los procedimientos internos de la Sociedad.

La sociedad preferentemente hará uso de empresas especializadas en la búsqueda y selección de candidatos para la designación de los altos funcionarios.

ARTÍCULO 48° DEBERES: Además de las funciones propias de sus cargos, los deberes contenidos en los estatutos de la Sociedad y en la ley, la Alta Gerencia tendrán especialmente el deber de preservar, mantener y conservar la información privilegiada de la Sociedad, salvo cuando la información sea de carácter público, o sea requerida por mandato judicial, para lo cual solo la divulgarán en cumplimiento de dicho mandato.

CAPÍTULO V. COLABORADORES

ARTÍCULO 49° COMPROMISOS CON LOS COLABORADORES: La Sociedad y en particular, sus órganos de dirección y administración y los miembros de la Alta Gerencia, promoverán un ambiente de respeto y promoción de la dignificación humana en el servicio, que se refleje al interior de la Sociedad y consecuentemente en el servicio a los usuarios.

La Alta Gerencia de la Sociedad asumen como compromiso de gestión, contribuir al fortalecimiento de una cultura preventiva de las conductas que configuren acoso laboral, a través de acciones que faciliten el diálogo y la solución de conflictos entre colaboradores, según lo instruido en las normas internas sobre la materia.

El buen gobierno de la Sociedad promoverá la cultura del diálogo y de solución amigable de los conflictos; sin perjuicio del ejercicio de las acciones y procedimientos de ley para preservar los derechos y proteger la buena administración de la Sociedad.

La Sociedad en todas sus actuaciones propenderá por:

- Salvaguardar los derechos laborales de sus trabajadores.
- Construir ambientes adecuados para trabajar con base en relaciones de transparencia, productividad y respeto por el ser humano.
- Garantizar una compensación equitativa en el marco de sana competitividad empresarial,
- Implementar planes de formación y capacitación continua, en la búsqueda del mejoramiento permanente, así como la actualización de los conocimientos.

ARTÍCULO 50° OBJETIVO: La Política de Gestión Humana tiene por objetivo atraer, mantener y retener el talento humano que la Sociedad necesita para desarrollar su gestión, alcanzar la visión y lograr el desarrollo integral hombre-organización.

ARTÍCULO 51° POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN EN LA ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO: La Sociedad, para la vinculación del personal atenderá las políticas que se relacionan a continuación:

- La gestión del capital humano se realizará unificadamente según el modelo de administración corporativo establecido por la organización.
- Solo podrán ingresar a laborar a la Sociedad quienes hayan cumplido todos los requisitos establecidos en el proceso de vinculación. Ninguna persona podrá ingresar a laborar, sin haber sido oficialmente contratado a través del proceso definido para ello. Esto implica la firma real del contrato.
- Los sistemas de remuneración a los colaboradores corresponderán a los conceptos de equidad interna, equidad frente al mercado, y productividad.
- Se implementarán en lo posible, programas de bienestar social para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores y su familia, facilitando la integración y motivación de éste con su medio laboral y social.
- Es compromiso de la Sociedad, desarrollar todas las actividades de medicina preventiva, medicina del trabajo, seguridad e higiene industrial y del Comité Paritario de Salud Ocupacional, orientadas a la promoción de salud, prevención de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales y de origen común generadas o agravadas por el ámbito laboral; así mismo adelantar y desarrollar todas las actividades requeridas para la implementación del plan de emergencia orientado a la prevención, minimización y mitigación de consecuencias que puedan llegar a ser generadas por emergencias relacionadas por eventos naturales u originadas por los factores de riesgo propios de la Sociedad con potencial de daño a las personas, equipos, instalaciones y demás activos.

ARTÍCULO 52° LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS COLABORADORES EN TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES

La Sociedad reconoce que el gobierno corporativo está esencialmente ligado al ejercicio del liderazgo adecuado para la promoción humana y el desarrollo de la Sociedad.

Todos los colaboradores desde sus diferentes posiciones, contribuyen como líderes de servicio, a la estructuración y mejora de las condiciones que aseguren un proceso de liderazgo responsable y efectivo para el logro de los objetivos de la Sociedad

Para los fines de dirección, administración, control y representación, la Sociedad tiene los siguientes órganos e instancias administrativas: Asamblea General de Accionistas; Junta Directiva; Gerencia General y/o Alta Gerencia. Cada uno de estos órganos e instancias ejercerán las funciones y atribuciones que determinan los estatutos, de acuerdo a las disposiciones legales.

En especial, los órganos de dirección y administración y/o la Alta Gerencia de la Sociedad, asumen una responsabilidad primordial en el desempeño del liderazgo, el cual se ejercerá a partir de las prescripciones legales, estatutarias y del presente Código, dentro de los parámetros éticos de la Sociedad y teniendo en cuenta los siguientes postulados:

- El liderazgo implica capacidad de orientar, motivar y dirigir a los colaboradores de la Sociedad y relacionados para que a partir de su creatividad contribuyan eficazmente al logro de los cometidos institucionales.
- El liderazgo se traduce en disponibilidad permanente y comprometida por el servicio, respetando siempre al ser humano.
- El liderazgo es solidario, en la medida en que promueva y consolide adecuadas condiciones para el trabajo en equipo, como valor de la Organización.
- Todos los colaboradores respetan y promueven condiciones adecuadas frente al ejercicio del gobierno y la dirección, a partir del diálogo, la expresión del disenso y el acatamiento a las instancias de decisión.

ARTÍCULO 53° CRITERIOS DE REMUNERACIÓN: La Sociedad tiene establecido un modelo de compensación acorde a las condiciones del cargo, el impacto que genera en la empresa y la competitividad salarial del mercado en condiciones de equidad interna y externa.

La compensación podrá ser compuesta por una parte fija y una variable en la medida que la Sociedad lo considere conveniente.

La porción variable será pagada en función de los resultados logrados de acuerdo a los compromisos pactados en los períodos correspondientes.

La evaluación de desempeño aplicará de igual forma para el logro de los beneficios complementarios.

ARTÍCULO 54° DE LAS RELACIONES LABORALES: Las relaciones laborales de la Sociedad con sus colaboradores, están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo.

ARTÍCULO 55° POLÍTICAS DE CLIMA LABORAL: La Sociedad mantendrá un clima óptimo en las relaciones con su personal, fundado en la filosofía de permanente respeto, desarrollo y protección del ser humano.

En desarrollo de lo anterior, la Sociedad propenderá por aplicar una cultura de servicio a los colaboradores, prestadores y proveedores a través de entrenamiento y capacitación que fortalezcan la atención amable, trato humano y cordial hacia el usuario que garantice la respuesta efectiva a sus requerimientos en una cultura del mejoramiento continuo de los procesos.

ARTÍCULO 56° SISTEMAS DE SELECCIÓN, EVALUACIÓN Y CONTROL A COLABORADORES: La Junta Directiva establecerá una política general de selección, evaluación y control de personal, ejecutada a través del área de gestión humana, la cual incluirá entre otros elementos, criterios de selección, la realización de concursos, evaluaciones periódicas de resultados, etc. , Las personas que sean seleccionados deberán compartir los principios, valores y capacidades distintivas de la Sociedad.

CAPÍTULO VI. AFILIADOS

ARTÍCULO 57° COMPROMISOS CON LOS AFILIADOS: La Sociedad en todas sus actuaciones propenderá por respetar a afiliados y usuarios, ofreciendo un trato distinguido por la calidez y humanización del servicio. Así mismo, a través de su Modelo de Atención en Salud COOMEVA EPS propende por mantener afiliados satisfechos y saludables de manera sostenible para la Sociedad. En dicho modelo de atención el eje principal es la gestión del riesgo en salud, permitiendo la protección integral de las familias a la maternidad y enfermedad general, en las fases de promoción y fomento de la salud y la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación para todas las patologías, según la intensidad de uso y los niveles de atención y complejidad definidos por la normatividad.

Entre algunos de sus componentes se encuentran los siguientes:

- a. Ex ante, en el que la estrategia fundamental es la gestión de riesgo colectivo para evitar incidencias de enfermedades y detectar precozmente a los usuarios que tienen una enfermedad, pero no están en los programas de control.
- b. Un modelo para tratar y recuperar rápidamente a los usuarios con enfermedades agudas.
- c. Un modelo para mantener controlados los usuarios con enfermedades crónicas priorizadas.

ARTÍCULO 58° POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA SOCIEDAD CON SUS AFILIADOS: La Sociedad tendrá como políticas para orientar su gestión frente a sus afiliados y usuarios, la garantía del acceso oportuno, de calidad y eficiente a los servicios de salud que requieran, en todo el territorio nacional, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

ARTÍCULO 59° DERECHOS Y DEBERES DE LOS AFILIADOS Y PACIENTES: La Carta de Derechos y Deberes de los Afiliados y Pacientes de COOMEVA EPS se encuentran detallados en la página web de acceso público <http://eps.cooameva.com.co/>.

ARTÍCULO 60° ASOCIACIÓN DE USUARIOS: COOMEVA EPS cuenta con Asociaciones de Usuarios, la cual es creada especialmente como una alianza para los usuarios y a través de la cual podrán estar atentos y vigilar que la prestación de nuestros servicios se realice siempre de una manera oportuna y con calidad.

Los compromisos adquiridos por COOMEVA EPS y la comunidad a través de las Asociaciones, ligas o Alianzas de Usuarios, estarán regulados por los principios de concertación y de amigable composición y en ningún momento se deberán emplear para interrumpir el normal desarrollo de la atención en salud.

CAPÍTULO VII. PRESTADORES Y PROVEEDORES

ARTÍCULO 61° COMPROMISO CON LOS PRESTADORES Y PROVEEDORES: La Sociedad en todas sus actuaciones propondrá por:

- Exigir los más altos estándares de calidad en cuanto a los productos y servicios que se le provean.
- Reconocer la remuneración económica que corresponda a la relación comercial de manera justa, equitativa y puntual.
- Mantener una relación basada en el respeto, compromiso y la comunicación.
- Respetar el ejercicio de la profesión médica.
- Asegurar la transparencia y reglas claras dentro de una relación de beneficio mutuo, así como el cumplimiento de las condiciones contractuales.

Así mismo, la Sociedad podrá presentar una rendición de cuentas a los prestadores y proveedores, cuando ésta presente una situación de iliquidez de forma continua y cuando así lo disponga la Junta Directiva.

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA CONTRATACIÓN DE BIENES Y SERVICIOS: El marco general de la contratación de **COOMEVA EPS S.A.** es el ordenamiento jurídico Colombiano de ámbito privado, bajo principios y deberes que deben observar los colaboradores de **COOMEVA EPS**, como son:

- 1. Transparencia en la Contratación de Prestadores y Proveedores:** Toda adquisición de bienes y servicios sean de salud o no por parte de la Sociedad, estará precedida de un trámite que garantice la equidad y **transparencia** del proceso de selección, de acuerdo con las políticas generales definidas por la Junta Directiva en el Manual de Contratación, con el objetivo de garantizar la transparencia en el mercado, el uso eficiente de los recursos, la calidad y la competitividad.

Dichas Políticas contemplan entre otros asuntos, los siguientes:

- a. La prohibición de contratar con aquellas personas cuyos recursos presenten un origen desconocido o que no cumplan con todos los requerimientos de conocimiento establecidos en el Sistema de Prevención del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (LA/FT).
- b. La exigencia de que toda adquisición de bienes o prestación de servicios, esté documentada mediante contrato, oferta comercial, factura u orden de compra o de servicios, de conformidad con las políticas establecidas por la administración de la Sociedad. Lo anterior, salvo que el ordenamiento jurídico prevea otra cosa.
- c. Las atribuciones para la aprobación y suscripción de contratos según la naturaleza y cuantía de los bienes o servicios requeridos.

- d. Los criterios objetivos para la selección de proveedores de bienes y servicios generales y para la conformación de la red de prestación en las zonas donde COOMEVA EPS opera, orientados a garantizar la transparencia, calidad, oportunidad y precio competitivo.
 - e. El acatamiento íntegro de la normatividad tributaria que rige la contratación.
 - f. El manejo confidencial de la información suministrada por los oferentes, hasta la toma de la decisión correspondiente.
 - g. El régimen de contratación contiene los criterios, mecanismos, procedimientos y demás definiciones acerca del seguimiento, supervisión y evaluación de la labor ejecutada por Proveedores y Prestadores.
- 2. Transparencia en el Pago a Prestadores:** COOMEVA EPS propenderá por garantizar el pago equitativo por los servicios de salud, sin embargo, para efectos de la realización de los pagos, el Comité de Pagos de la Sociedad tendrá en consideración la situación del sistema de salud, y se asegurará de que en cualquier evento prevalezca la prestación del servicio de Salud.
- 3. Responsabilidad,** que obliga a buscar el cumplimiento de los fines de la contratación, a vigilar la correcta ejecución del objeto contratado y a proteger los derechos de la Sociedad;
- 4. Selección objetiva** que prescribe cómo la selección debe ceñirse al ofrecimiento más favorable a la Sociedad en términos económicos, técnicos y operativos y a los fines que ella busca,
- 5. Igualdad de los competidores** que garantiza a los sujetos interesados en contratar con **COOMEVA EPS** y que cumplan con las condiciones técnicas o financieras esperadas, presentar las propuestas en el marco del respectivo criterio de selección.

Sin perjuicio de lo anterior, los principios generales de contratación de la Sociedad se encuentran desarrollados en el Manual de Contratación de la misma.

ARTÍCULO 62° **COOMEVA EPS S.A.** podrá solicitar a sus Prestadores, una rendición de cuentas respecto de los servicios ofrecidos y/o prestados.

CAPÍTULO VIII. SECTOR SALUD EN COLOMBIA

ARTÍCULO 63° **POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** La Sociedad con la orientación y determinación de sus órganos de dirección y administración y de la Alta Gerencia, se compromete jurídica y éticamente con el cumplimiento de las disposiciones que rigen el Sistema General de Seguridad Social en Salud y, en particular, aquellas que regulan la Sociedad y el funcionamiento del servicio de salud a su cargo.

ARTÍCULO 64° POLÍTICAS EXTERNAS EN MATERIA DE INTERESES SECTORIALES: La Sociedad se encuentra comprometida con la libertad de empresa y las políticas de la sana competencia, es por ello que en todas sus actuaciones frente a los competidores, observará los siguientes postulados:

ARTÍCULO 65° DE LAS PRÁCTICAS COMERCIALES RESTRICTIVAS: La Sociedad en la promoción de la buena fe comercial, se abstendrá de suscribir acuerdos o prácticas concertadas que vayan en contraposición a la libre competencia. Se entiende por prácticas restrictivas de la libre competencia los acuerdos, actuaciones paralelas o prácticas concertadas entre empresas que produzcan o puedan producir el efecto de restringir, impedir o falsear la competencia. También se considera como prácticas restrictivas de la libre competencia, la explotación abusiva por una o varias empresas de su posición de dominio en el mercado.

Se tendrá por no escritos los acuerdos que busquen:

- Fijar directa o indirectamente precios u otras condiciones de comercialización.
- Restringir la oferta o demanda de bienes o servicios.
- Concertar la participación en el mercado de bienes o servicios.
- Impedir o dificultar el acceso o permanencia de competidores actuales o potenciales en el mercado.
- Establecer, concertar o coordinar posturas, abstenciones o resultados en licitaciones, concursos o subastas públicas.

Así mismo, la sociedad en la promoción de las buenas prácticas comerciales, se abstendrá de realizar actos de abuso de posición de dominio en el mercado. Se entenderá que la Sociedad tiene posición de dominio, cuando tenga la posibilidad de restringir, afectar o distorsionar, en forma sustancial, las condiciones de la oferta o demanda en el mercado, sin que los demás agentes económicos competidores o no, potenciales o reales, o los consumidores puedan, en ese momento o en un futuro inmediato, contrarrestar dicha posibilidad.

En el evento que la Sociedad llegare a detentar una posición dominante en el mercado, se compromete a no ejecutar actuaciones tales como:

- Fijación de precios predatorios.
- Fijación o imposición injustificada de la distribución exclusiva de bienes o servicios.
- Subordinación de la celebración de contratos a la aceptación de prestaciones suplementarias que, por su naturaleza o arreglo al uso comercial, no guarden relación con el objeto de tales contratos.
- Adopción de condiciones desiguales con relación a terceros contratantes de situación análoga, en el caso de prestaciones u operaciones equivalentes, colocándolos en desventaja competitiva.
- Negativa injustificada y discriminatoria, a satisfacer demandas de compra o adquisición, o a aceptar ofertas de venta o prestación, de productos o servicios.

- Incitación a terceros a no aceptar la entrega de bienes o la prestación de servicios; a impedir su prestación o adquisición; o a no vender materias primas o insumos, o prestar servicios, a otros.
- Conductas que impidan o dificulten el acceso o permanencia de competidores actuales o potenciales en el mercado por razones diferentes a la eficiencia económica.

ARTÍCULO 66° DE LA COMPETENCIA DESLEAL: La Sociedad en cumplimiento de la ley, de la buena fe comercial y de las sanas costumbres mercantiles, garantiza la libre y leal competencia económica mediante la prohibición de actos y conductas de competencia desleal. Constituye competencia desleal todo acto o hecho contrario a la buena fe comercial y al normal desenvolvimiento de las actividades mercantiles.

Además de las conductas y actos descritos en la ley como constitutivos de competencia desleal, se tendrán como tales:

- Los medios o sistemas encaminados a crear confusión con un competidor, sus establecimientos de comercio, sus productos o servicios.
- Los medios o sistemas tendientes a desacreditar a un competidor, sus establecimientos de comercio, sus productos o servicios.
- Los medios o sistemas dirigidos a desorganizar internamente una empresa competidora o a obtener sus secretos.
- Los medios o sistemas encauzados a obtener la desviación de la clientela siempre que sean contrarios a las costumbres mercantiles.
- Los medios o sistemas encaminados a crear desorganización general del mercado.
- Las conductas reiteradas tendientes a privar a un competidor de sus técnicos o colaboradores de confianza, aunque no produzcan la desorganización de la empresa ni se obtengan sus secretos.
- En general, cualquier otro procedimiento similar a los anteriores, realizado por un competidor en detrimento de otros o de la colectividad, siempre que sea contrario a las costumbres mercantiles.

ARTÍCULO 67° Quedan exceptuados los actos o acuerdos que la legislación o la costumbre mercantil adopte como válidos.

Los Administradores que suscriban o promuevan la celebración de las conductas descritas incurrirán en falta grave a sus obligaciones legales y contractuales y deberán resarcir los daños causados con sus actuaciones a la Sociedad y a terceros.

CAPITULO IX. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN FRENTE A LA COMUNIDAD Y AL MEDIO AMBIENTE

ARTÍCULO 68° COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD: La Sociedad en todas sus actuaciones propenderá por:

- Respetar el entorno generando mecanismos de interacción con la comunidad, buscando el desarrollo sostenible y el bienestar social.
- Desarrollar todas las actividades con responsabilidad social.
- Generar oportunidades, espacios y mecanismos con las compañías integrantes del gremio de entidades de salud, formando parte de las asociaciones que para tal efecto existan o se llegaren a constituir.

ARTÍCULO 69° GESTIÓN SOCIAL: La Sociedad reconoce su misión institucional relacionada con el servicio público de salud, como de alto contenido social. El compromiso con el servicio y su prestación bajo parámetros de calidad, aseguran un desempeño adecuado frente a las exigencias sociales y en particular de los usuarios del servicio que presta la Sociedad.

La Sociedad como manifestación de su responsabilidad social contribuye a la consolidación de una cultura de la seguridad social en salud, de la prevención de la enfermedad y de la promoción de la salud.

ARTÍCULO 70° POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL: Responsabilidad social es el mecanismo mediante el cual la Sociedad da respuesta a las expectativas de los grupos de interés con los cuales tiene relación, especialmente, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte a la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

La Sociedad cumple su objetivo social a través de la relación con personas y con grupos por lo cual debe ubicar su objetivo económico dentro de un contexto de desarrollo social. La conjunción del objetivo económico y el social, permite a la Sociedad su desarrollo integral.

La responsabilidad social le permite a la Sociedad examinar el grado en que la organización ha desarrollado un sistema que le permita gestionar los impactos de sus servicios y actividades sobre los ecosistemas y la sociedad, promoviendo una cultura de renovabilidad de los recursos e integración con la comunidad, así como las acciones emprendidas para cumplir con las reglamentaciones actuales sobre el tema.

ARTÍCULO 71° COMPROMISOS CON EL MEDIO AMBIENTE: La Sociedad asume como pauta del gobierno corporativo la incorporación de la variable ambiental en la consideración de las decisiones que se adopten en la Sociedad.

Los órganos de Administración de la Sociedad, según corresponda, adoptarán las medidas que consideren relevantes para dar aplicación a buenas prácticas en materia de ahorro, cuidado y promoción del medio ambiente y sus recursos.

La Sociedad como entidad del sector privado es consciente de la necesidad de cuidar el medio ambiente y por lo tanto ha implementado políticas y estrategias encaminadas a ser protagonistas de la nueva cultura del reciclaje, contribuyendo al equilibrio del ecosistema, al autocuidado de la salud y la protección de las personas y el medio ambiente.

En particular se fortalecerán o adoptarán políticas y estrategias orientadas a:

- Promover, hacer seguimiento y controlar el ahorro de energía eléctrica, de agua, papel.
- Promover y facilitar el empleo de estrategias de reciclaje.
- Aplicar las mejores prácticas en lo concerniente al manejo de residuos o desechos orgánicos, químicos o industriales.
- Implementar el "Plan de Gestión Integral de los Residuos Hospitalarios" en donde existen Unidades de prestación de servicios de salud, así mismo verificar el cumplimiento por parte de sus aliados estratégicos para la prestación de los servicios de salud.

CAPÍTULO X. PARTES VINCULADAS

ARTÍCULO 72° La Sociedad y el grupo empresarial al que pertenece cuenta con una política, por medio de la cual define un procedimiento concreto para la valoración, aprobación y revelación de las operaciones con Partes Vinculadas y en general su relacionamiento, el cual contiene entre otros aspectos, los siguientes:

- a) La definición del grupo empresarial al que pertenece la Sociedad.
- b) El reconocimiento y aprovechamiento de sinergias entre entidades del grupo empresarial, bajo la premisa de respeto por los miembros minoritarios.
- c) Las respectivas áreas de actividad y eventuales negocios entre ellas.
- d) Los servicios comunes prestados por la matriz, una subordinada y/o por terceros.
- e) Los criterios o manera de determinar el precio y condiciones de los negocios entre entidades del grupo empresarial y de los servicios comunes prestados por alguna de ellas o terceros.
- f) La búsqueda de la cohesión del grupo empresarial, mediante una visión común y compartida de las posiciones clave de la Arquitectura de Control como contraloría interna (también denominada auditoría interna) y gestión de riesgos.
- g) La actuación y coordinación de los comités del máximo órgano de administración de la matriz del grupo al que pertenece la Sociedad y de los Comités que sea conveniente u obligatorio constituir en las Juntas Directivas de las subordinadas.
- h) Los mecanismos previstos para resolver posibles conflictos de intereses entre las empresas.
- i) La previsión de que cuando se presenten operaciones vinculadas entre una empresa subordinada y su empresa matriz, se aplicará con especial sensibilidad y rigor la política de administración de conflicto de intereses, para asegurar, entre otras cuestiones, que las operaciones propenden hacia precios y condiciones de mercado.

CAPÍTULO XI. RENDICIÓN DE CUENTAS

ARTÍCULO 73° Frente al Público: Con fundamento en lo establecido en el numeral 3° del Capítulo II del Título VII "Protección al Usuario y Participación Ciudadana" de la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, COOMEVA EPS programa una audiencia pública de rendición de cuentas en las fechas autorizadas por la normatividad.

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

La realización y resultado de la Audiencia Pública de rendición de cuentas es informado a la Superintendencia Nacional de Salud.

ARTÍCULO 74° Frente a las Autoridades Locales: La Junta Directiva **reglamentará** la realización de convocatorias dirigidas a los Alcaldes y Secretarios de Salud de los municipios donde opera y para ello seguirá los siguientes lineamientos:

- a) Podrá realizar una rendición de cuentas, al menos una vez al año, en las tres (3) regiones donde tenga mayor número de afiliados la Sociedad.
- b) Presentará en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración del riesgo en salud y riesgo financiero, así como del sistema de atención al usuario.
- c) Enviará con anticipación a cada uno la información desagregada para su respectiva jurisdicción.
- d) A cada reunión asistirán preferiblemente, al menos dos miembros de la Junta Directiva.

La Junta Directiva o el Gerente General de la Sociedad designará un interlocutor, miembro de la Alta Gerencia, cargo que podrá recaer en los Gerentes Regionales para atender las relaciones con Secretarios de Salud sobre:

- a) Coordinación de actividades de salud pública.
- b) Acceso de los afiliados a los servicios de salud y calidad de los mismos.
- c) Sistema de atención al usuario.

Habrà un procedimiento para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con la Junta Directiva como segunda instancia de dicho interlocutor.

ARTÍCULO 75° Frente a sus Pares: La Sociedad podrá realizar anualmente una convocatoria dirigida a expertos en salud pública, en sistemas de salud, actuarios e investigadores en epidemiología con miras a realizar una rendición de cuentas académica, cuando así lo decida la Junta Directiva. Esta convocatoria podrá contar entre otras con las siguientes características:

- a) La Sociedad presentará en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración del riesgo en salud y riesgo financiero, así como las mediciones o evaluaciones del impacto de sus programas de salud.
- b) Asistirán preferiblemente miembros de la Junta Directiva.

TÍTULO IV. ARQUITECTURA DE CONTROL

CAPÍTULO I. ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO

La Sociedad, en concordancia con las políticas de calidad y de gestión institucionales, estructurará los programas y acciones orientados a la identificación y gestión de los riesgos que impacten a la Sociedad.

Así mismo fortalecerá su gestión de servicio a partir del sistema de control interno, que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines de la Sociedad y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación, a partir de las políticas y programas adecuados sobre la materia. El sistema de control interno será autónomo y tendiente a garantizar:

1. La eficacia y efectividad de las operaciones y cumplimientos de los objetivos institucionales.
2. Suficiencia y fiabilidad de la información financiera
3. Cumplimiento de la regulación aplicable.
4. Identificación, medición, evaluación y gestión de los riesgos.

El control interno está a cargo del Auditor Interno.

ARTÍCULO 76° AUDITOR INTERNO: La Sociedad contará con un Auditor Interno, designado por la Junta Directiva el cual se encargará de velar por el cumplimiento de todas las normas legales, estatutarias y políticas internas, promoviendo la eficiencia de la Sociedad de manera que se reduzcan los riesgos del negocio, haciendo énfasis en las funciones o áreas de mayor riesgo, identificándolos, evaluándolos, y diseñando los procedimientos de control interno que se deban implementar al interior de la Sociedad de acuerdo con sus necesidades, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.

ARTÍCULO 77° INFORMES DEL AUDITOR INTERNO: Deberá rendir cuentas de su gestión a la Junta Directiva, sin perjuicio de los informes que le deberá rendir al Gerente de la Sociedad en cumplimiento de sus funciones.

CAPÍTULO II. ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

ARTÍCULO 78° LA INTERACCIÓN DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL EXTERNOS: Se considera los siguientes agentes de control externo:

- a. Superintendencia Nacional de Salud
- b. Superintendencia Financiera de Colombia
- c. Secretarías de Salud Departamentales
- d. Revisor Fiscal
- e. Y los demás que determine el ordenamiento jurídico.

ARTÍCULO 79° COMPROMISOS CON EL ESTADO: La Sociedad en todas sus actuaciones propenderá por mantener relaciones cordiales y de respeto con los entes de control, cumpliendo toda la normativa que regula el objeto social de COOMEVA EPS.

ARTÍCULO 80° RELACIONES CON LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD: La Superintendencia Nacional de Salud es el órgano de vigilancia de COOMEVA EPS. Su misión es contribuir al desarrollo social del Estado Colombiano mediante el ejercicio de la inspección, vigilancia y control de los servicios de salud. Básicamente, la Sociedad ejerce la inspección, vigilancia y control en salud en forma eficiente y eficaz, con independencia, cobertura, equipo humano calificado y herramientas adecuadas, en un entorno financieramente estable y de alta calidad.

ARTÍCULO 81° RELACIONES CON LA SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA: Conforme a la Resolución 1229 del 28 de diciembre de 1995 de la Superintendencia de Valores, hoy Superintendencia Financiera de Colombia, se permitió la inscripción de Coomeva EPS S.A. en el Registro Nacional de Valores y Emisores, por lo tanto, quedando bajo el control concurrente de la Superintendencia Financiera de Colombia las operaciones sometidas a las normas del mercado público de valores, pues en todo lo demás Coomeva EPS S.A. está sujeta a la Inspección, Vigilancia y Control de la Superintendencia Nacional de Salud, según lo establece el Artículo 3° del Decreto 2462 de 2013.

ARTÍCULO 82° RELACIONES CON REVISORÍA FISCAL E INSTANCIAS RELACIONADAS: El control fiscal y contable de la sociedad, estará a cargo de una firma de revisoría fiscal, con amplia experiencia y reconocida trayectoria, elegida por la Asamblea General de Accionistas para un periodo de tres (3) años, pudiendo ser reelegido para ejercer como máximo hasta un periodo adicional de manera consecutiva.

El Revisor Fiscal ejerce en la Sociedad las competencias y funciones atribuidas en la Ley y en los estatutos. Participa con voz pero sin voto en las reuniones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva cuando sea citado a ellas.

La Sociedad propende por la comunicación directa, constante, respetuosa y asertiva con los funcionarios designados por el Revisor Fiscal.

ARTÍCULO 83° PERFIL DEL REVISOR FISCAL: Deberá ser una persona jurídica de alta experiencia, comprobado liderazgo y honorabilidad. Las personas naturales que la firma designe deberán ser Contadores Públicos en ejercicio, deberán tener tarjeta profesional vigente y deberá cumplir con los requisitos establecidos en los estatutos sociales de la Sociedad.

El Revisor Fiscal seleccionado, debe cumplir con el criterio de independencia, garantizando que sus ingresos provenientes de la EPS, no superan el tres por ciento (3%) de sus ingresos totales.

ARTÍCULO 84° FUNCIONES DE LA REVISORÍA FISCAL: De conformidad con lo previsto en los artículos 228 y 232 de la Ley 100 de 1993, el Revisor Fiscal de la Sociedad valora los Sistemas de Control Interno y Administración de Riesgos, sus funciones se encuentran detalladas además en los estatutos.

El Revisor Fiscal deberá guardar completa reserva sobre los actos o hechos de que tenga conocimiento en ejercicio de su cargo y solamente podrá comunicarlos o denunciarlos en la forma y casos previstos expresamente en las Leyes.

ARTÍCULO 85° INHABILIDADES PARA EJERCER EL CARGO DE REVISOR FISCAL: El Revisor Fiscal debe cumplir con las responsabilidades que le asigna la Ley. Su gestión debe ser libre de todo conflicto de intereses que le reste independencia y ajena a cualquier tipo de subordinación respecto de los altos funcionarios de la Sociedad.

Sin perjuicio de otras inhabilidades o incompatibilidades establecidas en el presente Código, no podrán ser Revisores Fiscales:

- Quienes sean accionistas de la Sociedad o de cualquiera de las empresas que conforman el Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- Quienes estén ligados por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad, primero civil o segundo de afinidad, o sean consocios de los administradores y funcionarios directivos, Auditor o Contador de la Sociedad.
- Quienes desempeñen en la misma Sociedad o en sus subordinadas cualquier otro cargo.
- Quienes sean asociados de la misma Sociedad o de alguna de sus subordinadas, ni en éstas, quienes sean asociados o empleados de la sociedad matriz.

TÍTULO V. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES Y CONFLICTOS DE INTERESES

CAPITULO I. RÉGIMEN DE INHABILIDADES, INCOMPATIBILIDADES

ARTÍCULO 86° INCOMPATIBILIDAD DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA, GERENTE GENERAL, ALTA GERENCIA, Y COLABORADORES EN GENERAL: Sin perjuicio de las incompatibilidades e inhabilidades establecidas en los estatutos sociales y demás reglamentos de la Junta Directiva, los miembros de la Junta Directiva, el gerente general, la alta gerencia y colaboradores en general no podrán ser:

- a) Representantes legales, miembros de los organismos directivos, directores y administradores de otras entidades promotoras de salud, o de entidades que por disposición legal administren riesgos laborales.
- b) Representantes legales, administradores, empleados en los niveles directivo, asesor o profesional, directores o miembros de organismos directivos de firmas comisionistas de bolsa, de sociedades administradoras de fondos de inversión, de fondos de inversión o fondos mutuos de inversión, ni de bolsas de valores, ni en general, de cualquier entidad que tenga el carácter de inversionista institucional.
- c) Comisionistas de bolsa, comisionistas independientes, ni intermediarios de otras entidades promotoras de salud.
- d) Socios de una agencia o sociedad intermediaria para la colocación del Plan Obligatorio de Salud.

ARTÍCULO 87° Sin perjuicio de las inhabilidades, incompatibilidades y conflictos de intereses contenidos en la ley, la Sociedad adopta los siguientes:

No podrá existir vínculo matrimonial, ni de unión marital de hecho, ni de parentesco hasta en el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, único civil, entre:

1. Gerentes.
2. Miembros de Junta Directiva.
3. Revisores Fiscales.

Esta inhabilidad se entenderá al interior de cada uno de los órganos enunciados y entre las personas que conformen uno u otro.

Los colaboradores o administradores que por algún cuestionamiento sean desvinculados de la Sociedad o alguna de las empresas del grupo al que ésta pertenezca, porque de forma dolosa hayan

atentado o atenten contra su patrimonio, imagen o buen nombre de la Sociedad o de alguna de las empresas del grupo al que ésta pertenezca, no podrán readquirir la calidad, de trabajadores o administradores.

Los colaboradores de la Sociedad y especialmente quienes sean miembros de Junta Directiva, o desempeñen el cargo de Gerente, Revisor Fiscal, o sean altos funcionarios de la Sociedad no podrán gestionar, celebrar o ejecutar por sí o por interpuesta persona, negocios propios o ajenos en los que se presenten conflictos de intereses como consecuencia del cargo ejercido.

De igual forma no podrán gestionar, celebrar o ejecutar negocios con la Sociedad quienes con los miembros de Junta Directiva, Gerente, Revisor Fiscal y/o Alta Gerencia tengan asociación profesional o sociedades de personas, o de capital en las que el funcionario mencionado tenga una participación superior al 20%. De igual forma no podrán celebrar o ejecutar negocios con la Sociedad las personas que tengan parentesco hasta en el cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, único civil, vínculo matrimonial o unión marital de hecho con estos funcionarios.

No podrán ser elegidos, ni nombrados miembros de Junta Directiva, Gerente, Revisor Fiscal, o altos funcionario de la Sociedad quienes:

- Se encuentren en interdicción o inhabilitados para ejercer el comercio.
- Hayan sido condenados en cualquier época por sentencia judicial, a pena privativa de la libertad, excepto por delitos políticos o culposos.
- Hayan sido sancionados por faltas graves en el ejercicio de su profesión.
- Quien haya sido expulsado como asociado de Coomeva.
- Quien se encuentre sancionado con la pérdida parcial o total de sus derechos como asociado de Coomeva.
- Quien haya participado, en los últimos cinco (5) años, como miembro de los organismos de dirección, administración o control de cooperativas o entidades prestadoras de salud intervenidas por el Estado, y se le haya derivado responsabilidad en las decisiones que motivaron la intervención conforme a providencia de autoridad competente.
- Quien tenga o haya tenido, durante el año inmediatamente anterior, la calidad de administrador o directivo de gremios o sociedades o asociaciones científicas en materia de salud, que representen o puedan representar intereses contrarios a los de Coomeva EPS.

Las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la Ley, en reglamentos y en normas especiales, para los directivos, miembros de Junta Directiva, gerentes, administradores, Revisor Fiscal, quedan incluidas en este régimen.

Será ineficaz la elección o designación que se hiciera contrariando estas disposiciones.

ARTÍCULO 88° DEFINICIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES: Se entiende por conflicto de intereses, las situaciones en virtud de las cuales, un administrador, un ejecutivo o un funcionario de la Sociedad que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga la opción de escoger entre el beneficio de la respectiva entidad y su interés propio, de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos dos últimos se beneficiaría patrimonial o extra-patrimonialmente, para sí o para el tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario u obteniendo así un provecho de cualquier tipo que de otra forma no recibiría.

Los colaboradores, miembros de órganos de dirección y administración, los accionistas y los Altos Funcionarios, de la Sociedad asumen como principio de actuación la lealtad y diligencia con la empresa.

En caso de presentarse cualquier circunstancia que impacte el criterio particular y condicione en forma alguna la toma de decisiones y ejecución de acciones y que coloque en conflicto, el interés propio con el de la Sociedad, se adoptarán las previsiones y los procedimientos aplicables al régimen de conflicto de intereses. La definición, procedimiento y manejo de los conflictos de intereses se encuentran regulados principalmente en el presente Código, sin perjuicio de las referencias adicionales que se pueden incluir en los Estatutos de la Sociedad y en el Código de Ética.

Los principios básicos en esta materia son:

- En caso de duda sobre posible conflicto de intereses, infórmelo a la instancia que corresponda.
- Absténgase de participar en la toma de decisión o en la ejecución de acciones frente a un real o posible conflicto de intereses.
- Reporte toda circunstancia que a su juicio pueda afectar el interés de la Sociedad o constituir ventaja irrazonable o desproporcionada para el interés particular en relación con aquella.

A continuación se enumera a modo enunciativo, algunas situaciones que pueden generar conflicto de intereses:

- Las decisiones sobre inversiones, cuando la persona que las adopta es representante legal, un ejecutivo, un directivo, administrador, socio o accionista de la entidad receptora de la inversión.
- La adquisición, venta o contratación por parte de la Sociedad de activos fijos a administradores, ejecutivos, o funcionarios de la Sociedad que participen en el análisis o toma de la decisión respectiva, o a quien tenga la calidad de cónyuges, compañeros permanentes o parientes hasta dentro del segundo grado de consanguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquellos. En todo caso existirá conflicto de interés si el negocio se realiza en condiciones sustancialmente diferentes a las del mercado.
- La adquisición o contratación por parte de la Sociedad de activos fijos a personas jurídicas, respecto de las cuales un administrador, ejecutivo o funcionario de la Sociedad que participe en el análisis o toma de la decisión, o quien tenga la calidad de cónyuge, compañero permanente o

pariente hasta dentro del segundo grado de consaguinidad, segundo de afinidad o único civil de aquel, sea socio o accionista.

- En general, toda operación que se realice en condiciones menos favorables que las del mercado por el respectivo administrador, ejecutivo o funcionario, que contenga los elementos de la definición de conflicto de interés.

ARTÍCULO 89° PROCEDIMIENTO PARA SOLUCIONAR LAS SITUACIONES DE CONFLICTO DE INTERESES: Para solucionar situaciones de conflicto de intereses, se debe atender el siguiente procedimiento:

1. En caso de que el conflicto de intereses atañe a un empleado de la Sociedad, diferente de los Administradores de la misma, o a miembros de la Alta Gerencia en relación con la Sociedad, el respectivo empleado deberá informar a su superior jerárquico o directamente al Comité de Ética.
2. Al conocer sobre posible conflicto de intereses el superior jerárquico del colaborador o el Comité de Ética, debe tomar la acción oportuna para corregir e investigar y así poder mitigar un posible conflicto, implementar los controles de compensación necesarios para asegurar un cumplimiento continuo y/o consultar a la Junta Directiva.
3. El superior jerárquico del colaborador debe asegurarse de que todos los empleados entiendan sus responsabilidades continuas bajo esta política y de que la situación sea vigilada. Por regla general, las situaciones de conflicto de intereses serán resueltas a instancia del Comité de Ética de la Sociedad. Lo anterior, sin perjuicio de que las partes interesadas o perjudicadas con maniobras inspiradas en intereses personales contrarios al interés común de la Sociedad, acudan a instancias judiciales.
4. Siempre que sea necesario resolver los conflictos de Intereses que se originen con ocasión de relaciones jurídicas que se dan al interior de la Sociedad, éste recurrirá para resolverlos a la noción de interés social establecida en el presente Código y en el Código de Ética.
5. En caso de que el conflicto de intereses atañe a un administrador, un socios o a un miembro de la Alta Gerencia de la Sociedad, el respectivo administrado o el miembro de la Alta Gerencia, debe dar a conocer a la Junta Directiva, a través del Comité de Gobierno Corporativo la situación de conflicto de intereses para que éste último administre el respectivo conflicto. La duda respecto de la configuración de actos que comporten conflicto de intereses no exime al miembro de la Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas. Los miembros de la Alta Gerencia así como los miembros de la Junta Directiva informarán a dicho órgano colegiado la existencia de relaciones directas o indirectas que mantengan con los accionistas y vinculados económicos de las que se puedan derivar situaciones generadoras de conflictos de interés o influir en la dirección de su opinión o voto y no podrán tomar parte en las deliberaciones o en el proceso de toma de decisión que tenga por objeto la autorización de una operación en la cual estén directa o indirectamente interesados. En el caso en que el conflicto de intereses se presente con ocasión

de la toma de decisión de realizar una operación por parte de un miembro de la Alta Gerencia, la Junta Directiva podrá autorizar la realización de la operación, por mayoría simple, cuando represente un beneficio para la Sociedad y las condiciones de mercado así lo recomienden, sin que genere detrimento patrimonial para el interés público. Así mismo, en los demás supuestos en que se presente un conflicto de interés, la Junta Directiva deberá decidir sobre la existencia del mismo, y deberá velar porque se adopten las medidas que impidan que continúe la situación que generó el conflicto de intereses.

6. Los administradores, socios o miembros de la Alta Gerencia deberán informar a la Junta Directiva, de su participación por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la Sociedad, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés. En caso que la Junta Directiva considere que dichas actividades puedan afectar los intereses de la Sociedad, el miembro de la Alta Gerencia deberá adoptar las medidas necesarias para superar el conflicto surgido, de conformidad con las instrucciones impartidas por la Junta Directiva para tal efecto.
7. Respecto de las operaciones entre partes vinculadas, la Asamblea General de Accionistas deberá aprobar de forma anual un marco general de las operaciones, el cual contemplará los lineamientos y un listado de las operaciones que a la fecha de la respectiva reunión estén previstas por parte de la Sociedad. Así mismo, la Junta Directiva estará encargada de aprobar las operaciones con vinculadas que por su naturaleza o cuantía deben ser aprobadas por dicho órgano de conformidad con lo establecido en el Manual de Contratación de la Sociedad, en este caso la Junta Directiva verificará la documentación presentada por el respectivo Comité Asesor de Contratación Gerencial para efectos de evidenciar que la operación propuesta se realiza en respeto a las condiciones de mercado. En cualquier caso, la Junta Directiva deberá presentar a la Asamblea General de Accionistas en su reunión ordinaria, un informe especial, en los términos del artículo 29 de la Ley 222 de 1995, en el cual se detallen todas las operaciones con vinculadas realizadas en el ejercicio contable inmediatamente anterior, para que la Asamblea General de Accionistas convalide dichas operaciones.
8. Sin perjuicio de lo anterior, no requieren de autorización expresa por parte de la Junta Directiva, las operaciones vinculadas recurrentes propias del giro ordinario realizadas en virtud de contratos de adhesión, o contratos marco generales, cuyas condiciones están perfectamente estandarizadas, se aplican de forma masiva, y son realizadas a precios de mercado, fijados con carácter general por quien actúa como suministrador del bien o servicio del que se trate, y cuya cuantía individual no sea relevante para la Sociedad de conformidad con el umbral. establecido en el Manual de Contratación de la Sociedad.
9. Cuando una potencial operación de transformación, fusión o escisión de la Sociedad imponga a los Accionistas una mayor responsabilidad o impliquen una desmejora de sus derechos patrimoniales, los accionistas ausentes o disidentes tendrán derecho a retirarse de la Sociedad. También procederá el ejercicio del derecho de retiro en los casos de cancelación voluntaria de la inscripción

en el Registro Nacional de Valores o en Bolsa de Valores. Se entenderá que existe desmejora en los derechos patrimoniales de los accionistas, entre otros, en los siguientes casos, salvo que se trate de medidas de saneamiento patrimonial:

- a) Cuando se limite o disminuya la negociabilidad de la acción.
- b) Cuando se disminuya el porcentaje de participación del accionista en el capital de la Sociedad, o se disminuya el valor patrimonial de la acción o se reduzca su valor nominal, siempre que en este caso se produzca una disminución del capital.

ARTÍCULO 90° DEFINICIÓN DE CONTROVERSIAS: Se entiende por controversia cualquier disputa o reclamación que surja entre los Accionistas, el Gerente General, colaboradores en general, los grupos de interés y los miembros de la Junta Directiva.

ARTÍCULO 91° MECANISMOS DE SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS: La Sociedad garantizará la implementación de procesos e instancias que permitan el control de gestión de las políticas del buen gobierno plasmada en el presente Código.

ARTÍCULO 92° PROCEDIMIENTO A SEGUIR EN LOS CASOS DE CONTROVERSIAS

Los conflictos que se presenten se resolverán a través de un método auto - compositivo, es decir, por arreglo directo entre las partes, mediante la mediación, la conciliación, la transacción y los demás mecanismos alternativos de resolución de conflictos permitidos por la legislación colombiana. Una vez agotados los mecanismos auto-compositivos se acudirán a los métodos hetero-compositivos, como el arbitramento o las decisiones judiciales.

ARTÍCULO 93° CONFLICTOS ENTRE COLABORADORES: Para dar solución a los conflictos que surjan entre la Sociedad y sus colaboradores se llevarán a cabo los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de Trabajo de la Sociedad, en el Código de Ética, en la Ley y en el contrato de trabajo. En caso de ser necesario la Sociedad podrá dar aplicación al procedimiento disciplinario establecido en las normas vigentes.

TÍTULO VI. TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ARTÍCULO 94° CANALES DE INFORMACIÓN: La Sociedad contará con canales adecuados de relevación de información entre los diferentes grupos de interés de tal forma que éstos tengan la posibilidad de conocer la información relevante, y la información que legalmente la Sociedad debe publicar, según sea el caso. De acuerdo con esto la Sociedad revelará, entre otros, información financiera y no financiera relevante e información en materia de salud.

Para estos efectos, la sociedad contará con una página web, una oficina de atención a los inversionistas, y un sistema de atención de Peticiones Quejas o Reclamos ("PQR") en los términos establecidos en el presente Código.

ARTÍCULO 95° CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN. Según la información, esta se clasifica así:

- 1. Información General:** Aquella que es de uso general, no clasificada como Reservada.
- 2. Reservada:** Aquella que compete exclusivamente a los miembros de Junta Directiva, al Gerente General y a sus inmediatos colaboradores. En esta categoría están incluidas las comunicaciones que contemplan riesgo para la Sociedad o involucran estrategias de negociación o competitividad.

ARTÍCULO 96° MANEJO DE LA INFORMACIÓN. Toda persona vinculada a la Sociedad, deberá tener especial cautela en el manejo de la información catalogada como reservada, sobre todo aquellos asuntos que tengan relación con su ventaja competitiva, su estrategia empresarial, su competencia, precios y campañas.

Todas las personas vinculadas a la Sociedad están obligadas a utilizar la información a la cual tengan acceso en virtud de sus funciones, o relación contractual, exclusivamente para el ejercicio las mismas, con plena observancia del procedimiento establecido para la revelación de información a terceros.

ARTÍCULO 97° MANEJO DE DATOS PERSONALES: COOMEVA EPS cuenta con una política autorizada por la Junta Directiva, en la cual se compromete a dar el tratamiento adecuado a todos los datos personales que le sean facilitados y que a su vez son incorporados en sus bases de datos y archivos con las finalidades específicas para lo cual les fueron entregados.

La mencionada política establece que el tratamiento de datos personales podrá realizarse de forma directa por COOMEVA EPS y/o por quien ella determine para cada caso. Los titulares de los datos de carácter personal que se encuentren en las bases de datos de COOMEVA EPS tendrán derecho en forma gratuita a conocer, actualizar, rectificar y/o solicitar la supresión de sus datos personales, mediante comunicación que se recibirá en cualquier oficina en el país o en el portal web <http://www.cooameva.com.co>, opción contáctenos.

ARTÍCULO 98° POLÍTICA DE REVELACIÓN DE LA INFORMACIÓN FINANCIERA Y NO FINANCIERA: COOMEVA EPS cuenta con una política de revelación de la información financiera y no financiera, aprobada por la Junta Directiva, la cual estará bajo la responsabilidad del Área de Información y entre otros asuntos contempla: La información que se debe revelar, la forma como se debe revelar esa información, a quién se debe revelar la información, todo lo relacionado con los reportes a las autoridades, los mecanismos para asegurar la máxima calidad y representatividad de la información revelada, el procedimiento para la calificación de la información como reservada o confidencial y para el manejo de esta información frente a las exigencias de revelación de la normativa vigente.

ARTÍCULO 99° INFORMACIÓN A AUTORIDADES DE SALUD: El Comité de Riesgos y de Salud realizará una evaluación periódica sobre la calidad de los datos en salud que la Sociedad reporta a

las diferentes autoridades (incluyendo entre otros RIPS, Suficiencia de UPC, SIVIGILA, Cuenta de Alto Costo, Estadísticas Vitales y Afiliaciones), y al público general.

ARTÍCULO 100° POLÍTICA DE ANÓNIMOS. COOMEVA EPS cuenta con una política relacionada con los sistemas de denuncias anónimas o "whistleblowers" con el fin de garantizar la canalización de la información de cualquier irregularidad que pudiera constituir una contravención a la ley, el Estatuto Social, el Código de Ética, las políticas del Código de Buen Gobierno o normas internas, con el fin de atenderla, investigar y tomar medidas correctivas. Dicha política tiene como principios los siguientes:

- a) **Confidencialidad:** Los mecanismos implementados por COOMEVA EPS garantizan la protección de quienes realizan denuncias internas. Coomeva adoptará todas las medidas tendientes a garantizar el respeto del buen nombre del (los) implicado (s) en la denuncia.
- b) **Celeridad:** Los casos frente a los que haya mérito para investigar se tramitarán sin dilación.
- c) **Imparcialidad:** Las investigaciones se adelantarán por el (los) órgano (s) competentes con total independencia y objetividad.

ARTÍCULO 101° PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN DESDE EL LIDERAZGO DE LA ORGANIZACIÓN: Para el manejo de información y principios de comunicación, la Sociedad atenderá los siguientes postulados:

- Los Colaboradores guardarán la confidencialidad de la información privilegiada o sensible de la Sociedad, que llegaren a conocer en razón de sus funciones.
- La comunicación formal en medios de comunicación, será tramitada a través de la oficina de comunicaciones de la Sociedad o del Grupo Empresarial Cooperativo Coomeva.
- La Sociedad solicitará, de acuerdo con las normas que regulan la materia, autorización para el manejo de información de terceros.
- En las comunicaciones la Sociedad propenderá por el respeto y la cordialidad en todas las instancias y con todos los grupos de interés.

TÍTULO VII. TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS O RECLAMACIONES

ARTÍCULO 102° Todas las peticiones, quejas y reclamos que formulen los afiliados o usuarios y comunidad en general, serán siempre tramitadas siguiendo el conducto regular establecido por la Sociedad conforme a la normatividad sobre la materia. Las manifestaciones (peticiones, quejas y reclamos) del usuario se reciben a través de los siguientes canales de acuerdo con el tipo de manifestación:

1. **Telefónico:** CANAL TELEFÓNICO: A través de este medio se reciben solicitudes, reclamos, sugerencias, felicitaciones y requerimientos gubernamentales. Para la atención de este canal, la Sociedad ha dispuesto el Servicio Centro de Contacto.
2. **Canal Escrito:** Los canales escritos pueden ser:
 - a. Buzón de sugerencias: por este medio se reciben solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
 - b. Carta, citaciones u oficios: a través de este medio se reciben quejas, reclamos y felicitaciones, solicitudes, requerimientos de la Superintendencia de Salud, tutelas, derechos de petición y demandas judiciales.
3. **Canal Web:** Los usuarios pueden registrar sus manifestaciones a través de la página www.cooameva.com.co mediante el enlace contáctenos. Las manifestaciones que se pueden registrar por este medio son solicitudes, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
4. **Canal Oral:** Es responsabilidad de todos los colaboradores de Coomeva Sector Salud, atender las manifestaciones de los usuarios cuando éste las presente de forma personal.

En caso de que el usuario presente de manera personal la manifestación en una oficina de atención, el Ejecutivo de Atención integral debe asegurar la recepción y dar trámite sin ningún tipo de negación.

Cuando la manifestación recibida corresponda a un reclamo o felicitación, el colaborador debe registrarla inmediatamente en la herramienta definida.

Nota: Algunos de los colaboradores involucrados de alguna u otra forma en este proceso teniendo en cuenta sus actividades designadas son: Jefe Regional Servicio al Cliente, Ejecutivo Atención Integral, Coordinador Nacional Puntos de Atención EPS, Coordinador Nacional de Cultura de Servicio y Coordinador Regional de Puntos Coomeva EPS.
5. **Buzón de Sugerencia:** En las instalaciones donde funcione COOMEVA EPS habrá un buzón para la recolección de sugerencias de los usuarios.
6. **Aplicativo Requerimientos Superintendencia Nacional de Salud:** La Superintendencia Nacional de salud dispone del aplicativo Web para recepcionar todas las reclamaciones generadas por los usuarios del Sistema de Seguridad Social en Salud.

ARTÍCULO 103° La Sociedad garantizará el registro de cada manifestación que transmitan los afiliados o usuarios para asegurar la correcta gestión y solución de éstas. Cuando la manifestación depositada en el buzón de sugerencia no sea clara, se procederá a contactar al afiliado o usuario para

ampliar el detalle del caso. Así mismo, el registro de cada manifestación se hará a través de la asignación de un número único a cada PQR según sea el caso.

ARTÍCULO 104° TIEMPOS ESTABLECIDOS PARA LA RESPUESTA DE LOS DIFERENTES TIPOS DE MANIFESTACIÓN: Sin perjuicio de lo establecido en la normatividad vigente sobre la materia, la Sociedad propenderá por cumplir con los siguientes tiempos para la respuesta a los diferentes tipos de manifestación:

| CATEGORIA | DIAS HABLES MAXIMO PARA RESPUESTA |
|---|-----------------------------------|
| Agradecimiento y/o Felicitación | 7 |
| Atribuibles al Cliente | 12 |
| Derechos de Petición | 12 |
| Queja | 12 |
| Reclamo | 12 |
| Requerimientos Gubernamentales del Apicativo Supersalud | 5 |
| Solicitud | 7 |
| Sugerencia | 7 |

ARTÍCULO 105° SEGUIMIENTO A LA OPORTUNIDAD EN LA GESTIÓN Y CIERRE DE CASOS: De manera mensual, la Sociedad realiza reportes de oportunidad de cierre de casos, análisis de los resultados e identificación de las principales casusas de peticiones, quejas y reclamos, adoptando medidas tendientes no solo al mejoramiento de la oportunidad y calidad de respuesta, sino que además propendan para dar soluciones de fondo y que conlleven a la satisfacción del usuario.

ARTÍCULO 106° APROBACIÓN DEL CÓDIGO: La presente Resolución por medio de la cual se modifica el Código de Gobierno Buen Corporativo, fue aprobada el 17 de abril de 2017 por la Comisión de Redacción y Aprobación del Acta y de sus que fue designada por la Junta Directiva en reunión del 22 de marzo de 2017.

En constancia firman,

(Firmado)
ALFREDO RINCÓN ANGULO
Presidente

(Firmado)
LUIS FERNANDO CAICEDO FERNANDEZ
Secretario

La Comisión de Redacción y Aprobación del Acta y de sus Resoluciones,

(Firmado) (Firmado)
LUIS FERNANDO CAICEDO FERNANDEZ LILIANA PATRICIA GUZMAN GONZÁLEZ