

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------------|
| <u>CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO</u> | <u>2</u> |
| <u>COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.</u> | <u>2</u> |
| CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES | 2 |
| CAPÍTULO II PRINCIPALES ÓRGANOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN | 5 |
| CAPÍTULO III ACCIONISTAS Y ACCIONES DE LA SOCIEDAD. | 10 |
| CAPITULO IV RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS | 13 |
| CAPÍTULO V TRANSPARENCIA Y EQUIDAD | 13 |
| CAPÍTULO VI DE LOS CONTRATANTES Y DE LOS USUARIOS | 14 |
| CAPÍTULO VII DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS | 16 |
| CAPÍTULO VIII DE LOS PROFESIONALES E INSTITUCIONES ADSCRITAS | 23 |
| CAPÍTULO IX POLITICAS DE MANEJO DE LA INFORMACION | 24 |
| CAPÍTULO X VIGENCIA | 24 |

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1122 de enero nueve (9) de 2.007, en la Circular Instructiva No. 45 de fecha primero (1) de agosto de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud y de lo establecido en los estatutos, la Junta Directiva de la **COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.** ha estructurado y compilado las políticas, normas, sistemas y principios éticos que orientan las actividades propias del objeto social, respecto de su gobierno, conducta y manejo de información, bajo parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad social. Para el efecto expide el presente Código:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

1.1. OBJETO

El presente Código de Buen Gobierno tiene como finalidad generar mayores niveles de confianza en el público, fortalecer la imagen en el sector y lograr mayores niveles de competitividad y productividad, y de esta forma gestionar las relaciones con los diferentes grupos de interés, esto es, inversionistas, contratantes, usuarios, los profesionales e instituciones adscritas y los empleados.

COLSANITAS S.A. concibe las prácticas de Buen Gobierno como medidas adoptadas por la compañía, respecto de su gobierno, conducta e información, para que las actuaciones de los accionistas, órganos de control, administración y empleados, estén orientadas a garantizar la integridad ética empresarial y el adecuado manejo de sus asuntos.

1.2. MARCO DE REFERENCIA

El presente código es el resultado de la evaluación del funcionamiento y de los procedimientos que rigen la actividad de las diferentes áreas de la compañía y de sus órganos de control. Lo anterior, tomando como base la documentación

interna de COLSANITAS S.A. que establece los lineamientos a seguir en cada uno de los procesos y actividades que se adelantan en las áreas y los estatutos que reglamentan su funcionamiento.

Así mismo, con el fin de garantizar el cumplimiento de los compromisos que COLSANITAS S.A. adquiere con la adopción del presente código y en desarrollo de su objeto social, se aplicó lo dispuesto en el ordenamiento jurídico que regula el Sistema de Seguridad Social en Salud para estructurar su contenido.

1.3. PRESENTACIÓN DE LA COMPAÑÍA

La Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S.A. se constituye el 10 de noviembre de 1980 en Bogotá, convirtiéndose en la compañía pionera e impulsora de la Medicina Prepagada en Colombia.

La Compañía fue autorizada para desarrollar las actividades comprendidas dentro de su objeto social, mediante Resolución 2033 del 2 de diciembre de 1992, aclarada mediante Resolución No. 3083 del 21 del mismo mes, ambas expedidas por la Superintendencia Nacional de Salud.

Colsanitas S.A., a través de su amplia red de profesionales de la salud e instituciones clínicas, ofrece atención médica y diagnóstica, ambulatoria y hospitalaria, para la prevención y el tratamiento de enfermedades, afecciones o lesiones, mediante planes de medicina prepagada orientados a cubrir las necesidades empresariales y familiares de protección en salud a varios estratos socioeconómicos dadas las tarifas diferenciales que se otorgan.

La Dirección General de Colsanitas S.A. está ubicada en la ciudad de Bogotá y cuenta con Oficinas en varias ciudades del país clasificadas por regionales para garantizar cobertura y accesibilidad en la prestación del servicio.

- 1. Regional Bogotá:**
Bogotá; oficinas delegadas: Ibagué, Neiva, Tunja y Villavicencio; oficinas satélites: Girardot, Facatativa, San Andrés, Chiquinquirá, Sogamoso, Leticia, Yopal, Granada, Honda, Florencia, Garzón.
- 2. Regional Cali:**
Cali; oficinas delegadas: Palmira, Pasto y Popayán; oficinas satélites: Tulúa, Santander de Quilichao.
- 3. Regional Medellín:**
Medellín; oficinas delegadas: Armenia, Cartago, Manizales y Pereira; oficinas satélites: Rionegro, Quibdó.
- 4. Regional Barranquilla:**
Barranquilla; oficinas delegadas: Cartagena, Montería, Santa

Marta, Sincelejo, Valledupar; oficina satélite: Riohacha.

- 5. Regional Bucaramanga:**
Bucaramanga; oficinas delegadas: Barrancabermeja y Cúcuta; oficinas satélites: Ocaña, San Gil, Aguachica, Arauca.

1.4. MISIÓN

Ofrecer diversas alternativas de servicios integrales de salud en Medicina Prepagada, a través de una adecuada infraestructura administrativa y convenios con instituciones de salud y profesionales de la salud, que contribuya al bienestar de los usuarios, al desarrollo de sus profesionales adscritos, y generar oportunidades para los empleados manteniendo la sostenibilidad empresarial.

1.5. VISIÓN

Ser reconocidos siempre por la excelencia en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, por el modelo de gestión empresarial, por las relaciones de equidad y respeto con nuestros contratantes, usuarios, colaboradores, promotores

comerciales, prestadores y por el enfoque humano, científico y técnico, como una Compañía de Medicina Prepagada líder en el mercado.

1.6. VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos de la **COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA COLSANITAS S.A.** interiorizados y aplicados, son el resultado de una cultura empresarial; estos se expresan en cada actividad que se desarrolla en el entorno de la entidad: Accionistas, Directivos, Empleados, contratantes, usuarios, Proveedores, Estado, Competencia y la sociedad.

1.6.1 JUSTICIA

Sinónimo de equilibrio en el buen obrar, para que todas las personas puedan recibir lo que les corresponde sin discriminaciones y con sujeción a sus derechos y deberes.

Se entiende también como Equidad, convirtiendo las desigualdades en diferencias: Las desigualdades sociales y económicas deben ordenarse de tal

modo que sea razonable que generen ventajas para todos.

1.6.2 RESPETO

Representado en el acatamiento y reconocimiento que tenemos por los derechos de los demás y en el cumplimiento de los propios deberes, con miras a un armónico convivir.

1.6.3 SOLIDARIDAD

Capacidad para sentir como uno de nosotros a quien está dentro de nuestra comunidad; sentido colectivo de colaboración y apoyo sin diferenciación alguna (asumir al otro como ser humano), teniendo en cuenta el valor de cada una de las personas y de sus actos (constitución de interlocutores válidos). Es la capacidad de dar a los demás lo mejor de nosotros, con plena generosidad.

1.6.4 RESPONSABILIDAD

Actuar con diligencia y prudencia, tomando las previsiones necesarias para garantizar el éxito y minimizar las posibilidades de fracaso.

Es una forma de asumir los valores. Somos una entidad que asume las consecuencias de nuestros actos, garantizando la efectiva prestación y calidad de los servicios. No se agota en los principios sino que toma en cuenta las consecuencias de las decisiones. Es la cualidad que nos permite ser exactos, ágiles y oportunos en el cumplimiento de nuestras obligaciones.

1.6.5 VERDAD Y HONESTIDAD

Todos los actos de **COLSANITAS S.A. COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA** y de sus empleados se rigen por la transparencia, siendo merecedores de confianza, para que la información que transmitimos sea cierta y de ella se derive la confianza suficiente que permita una excelente relación organizacional y con su entorno.

1.6.6 SENTIDO COMÚN

Capacidad de razonamiento que permite definir conductas claras y de complejidad acordes a las circunstancias. Es la aplicación

pragmática de los conocimientos y principios.

COLSANITAS S.A. se caracteriza por hacer simple lo complejo. Facilita la agilidad en la solución de los problemas, se adapta al cambio y maneja estructuras flexibles con resultados a corto y mediano plazo. Genera en el afiliado la simplificación de los trámites.

CAPÍTULO II PRINCIPALES ÓRGANOS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN

La Empresa cuenta con órganos de dirección y administración que le fijan legal y estatutariamente las directrices de su gestión social y ejecutan y cumplen todos los actos en procura de la realización de su objeto social.

2.1 ASAMBLEA GENERAL

El órgano superior de dirección de la sociedad es la Asamblea General de Accionistas que está conformada por los accionistas anotados en el libro de registro de acciones o de sus representantes o mandatarios reunidos con las formalidades legales y con el

quórum prescrito por los estatutos, quienes intervienen directamente en la toma de decisiones de la Compañía.

2.1.1. CONVOCATORIA

Toda convocatoria se hará mediante dos (2) publicaciones en un diario de amplia circulación. Para las reuniones ordinarias de la Asamblea, la convocatoria deberá hacerse con por lo menos quince (15) días hábiles de anticipación y para las reuniones extraordinarias deberá hacerse con ocho (8) días hábiles de anticipación. En la convocatoria para las reuniones extraordinarias se incluirá el orden del día de la reunión.

La Asamblea General de Accionistas, podrá reunirse sin previa citación y en cualquier sitio, cuando estuvieren representadas la totalidad de las acciones suscritas.

Dentro del término de convocatoria y en el domicilio social se pondrá a disposición de los accionistas, la documentación necesaria para su debida información sobre los temas a tratar en la respectiva reunión.

2.1.2. REUNIONES

Las reuniones ordinarias o extraordinarias de la Asamblea General de Accionistas se rigen por lo dispuesto en la ley y en los estatutos.

2.1.3. QUÓRUM

Los accionistas tienen participación en las decisiones de la Asamblea y para el efecto tanto para las reuniones ordinarias como para las reuniones extraordinarias y otras, constituye quórum deliberativo y decisorio, el establecido en la ley y en los estatutos.

2.1.4. ORDEN DEL DÍA

Sin perjuicio del derecho que asiste a los accionistas para presentar sus propuestas en las reuniones de Asamblea, en el orden del día establecido para aquellas se desagregarán los diferentes asuntos por tratar, de modo que no se confundan unos con otros, dando al orden del día una secuencia lógica de temas, salvo aquellos puntos que deban discutirse conjuntamente por tener conexidad entre sí, hecho que será advertido cuando se de el caso.

2.1.5. FUNCIONES

Las funciones de la Asamblea General de Accionistas son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley.

2.2 JUNTA DIRECTIVA

En la jerarquía de los órganos de la sociedad, la junta directiva ocupa el segundo lugar después de la Asamblea General de Accionistas y antes del Representante legal. Es órgano administrativo y de colaboración con el representante Legal, que circunscribe su actividad a lograr el cumplimiento de los fines para los cuales se constituyó la compañía.

La Junta Directiva actuará de buena fe y con la información suficiente para ejercer sus derechos y obligaciones, sus miembros evitarán incurrir en situaciones que precipiten conflictos de interés y se comprometen a manejar con prudencia la información confidencial de uso interno a la que tengan acceso en ejercicio de su cargo.

2.2.1 COMPOSICIÓN

La Junta Directiva está conformada por siete (7) miembros principales con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para un periodo de dos (2) años, sin perjuicio de que los nombramientos sean revocados libremente en cualquier momento. La elección de los miembros de la Junta Directiva se efectuará de acuerdo a los lineamientos establecidos en los estatutos y en la ley, atendiendo los criterios de independencia, idoneidad, trayectoria profesional, formación académica, conocimientos, experiencia y liderazgo.

Para efectos de la elección de los miembros de la Junta Directiva se da aplicación a las normas relacionadas con elección de miembros independientes, en los términos y condiciones establecidos en la normativa que rige la materia.

Se pondrá a disposición de todo miembro de la Junta Directiva nombrado por primera vez la información suficiente para que pueda tener un conocimiento específico de las actividades de la compañía y del sector

en el que se desarrolla, así como aquella información relacionada con las responsabilidades, obligaciones y atribuciones que se derivan del cargo.

2.2.2 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES PARA LAS PLANCHAS

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 13 del decreto 1570 de 1993 en materia de inhabilidades y/o incompatibilidades para los administradores, deberá verificarse que las planchas que se propongan en las reuniones de asamblea de accionistas de la compañía para nombramiento o ratificación de miembros de junta, se encuentren acompañadas de constancia escrita, en la que bajo la gravedad de juramento, los respectivos candidatos manifiesten no encontrarse incurso en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en dicha norma.

2.2.3 MIEMBROS INDEPENDIENTES

Se consideran como miembros independientes aquellos que cumplan las condiciones exigidas en la

normatividad vigente para ser considerados como tales.

2.2.4 INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES DE CANDIDATOS

Teniendo en cuenta lo establecido en el artículo 13 del decreto 1570 de 1993 en materia de inhabilidades y/o incompatibilidades para los administradores, deberá verificarse que el(os) candidato(s) a representantes legales que se propongan en las reuniones de junta directiva de la compañía para nombramiento o ratificación, presenten constancia escrita, en la que bajo la gravedad de juramento, manifiesten no encontrarse incurso en las inhabilidades o incompatibilidades establecidas en dicha norma.

2.2.5 REUNIONES

Las reuniones de la Junta Directiva se rigen por lo dispuesto en la ley y en los estatutos.

2.2.6 QUÓRUM

La Junta Directiva deliberará y decidirá con el quórum señalado en los estatutos.

2.2.7 ACTAS

De las reuniones de la Junta Directiva se levantan actas firmadas por el Presidente y Secretario de la Junta Directiva que se asientan en el libro de Registro de Actas. Las actas de las reuniones de la Junta Directiva identifican los estudios, fundamentos y demás fuentes de información que sirven de base para la toma de decisiones.

2.2.8 FUNCIONES

Las funciones de la Junta Directiva son aquellas establecidas en los estatutos y en la ley.

2.3 COMITÉ DE AUDITORÍA

La sociedad cuenta con un Comité de Auditoría el cual se constituye como un órgano de apoyo a la gestión, supervisión y mejoramiento del control interno, el cual se encarga de: (i) velar por el cumplimiento de todas las normas legales y estatutarias, así como de las

políticas, planes y procedimientos internos; (ii) promover la efectividad y eficiencia de las operaciones de la sociedad para reducir los riesgos del negocio; (iii) identificar y evaluar las funciones o áreas de mayor riesgo permitiéndole a la compañía realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos.

El Comité está conformado por tres (3) miembros de la Junta Directiva con sus respectivos suplentes, entre los cuales deberán estar los miembros de Junta Directiva que tengan la calidad de miembros independientes conforme a las disposiciones legales que rijan la materia.

2.3.1 REUNIONES

Las reuniones del Comité de Auditoría se rigen por lo dispuesto en la ley y en los estatutos.

2.3.2 QUÓRUM

El Comité de Auditoría deliberará y decidirá con el quórum señalado en los estatutos.

2.3.3 FUNCIONES

En los estatutos sociales de la empresa se contemplan las funciones del Comité de Auditoría.

2.3.4 CONTRATACIÓN DE EXPERTOS

El Comité de Auditoría presentará propuestas para la contratación de expertos independientes, cuando sea necesario revisar los casos específicos en los que el Comité juzgue conveniente contar con el concepto de un especialista.

2.4 REPRESENTACION LEGAL

La representación legal de la sociedad estará a cargo del Presidente con sus suplentes, del Representante Legal para temas de Salud y acciones de tutela y de los Representantes Legales para Asuntos Judiciales, en los términos y condiciones que se establecen en los estatutos.

2.4.1 PRESIDENTE

El Presidente tendrá a su cargo la gestión de los negocios sociales y la representación legal de la sociedad, salvo en los asuntos atribuidos al

Representante Legal para temas de salud y acciones de tutela y a los Representantes Legales para asuntos judiciales. El Presidente será designado por la Junta Directiva para períodos de un (1) año, contado a partir de la fecha de su designación; no obstante podrá ser removido en cualquier momento por la Junta Directiva. Tendrá dos (2) suplentes que individualmente ejercerán las mismas funciones y facultades del primero cuando lo reemplacen en sus faltas absolutas o temporales, quienes igualmente serán elegidos por la Junta Directiva para períodos de un (1) año, contado a partir de la fecha de su designación y podrán ser removidos, por la misma, en cualquier momento. Vencido el término continuarán ejerciendo sus funciones hasta tanto la Junta Directiva haga nueva elección.

2.4.2 REPRESENTANTE LEGAL PARA TEMAS DE SALUD Y ACCIONES DE TUTELA

La representación legal de la sociedad en todos los actos y asuntos relacionados con temas de salud y acciones de tutela de orden médico - asistencial, será ejercida por el

Representante Legal para temas de salud y acciones de tutela, quien tendrá a su cargo y bajo su responsabilidad la atención de los requerimientos que se efectúen respecto de asuntos médico – asistenciales por parte de entidades de inspección vigilancia y/o control, así como por parte de los de usuarios, terceros o autoridades judiciales o administrativas. De igual forma será responsable de la atención, definición y respuesta de acciones de tutela en materia de salud, incidentes de desacato y demás actuaciones que puedan derivarse de las acciones interpuestas por usuarios y/o terceros como mecanismos de defensa de sus derechos. Adicionalmente, tendrá a su cargo el control y seguimiento del cumplimiento de los fallos de tutela. El representante legal para temas de salud y acciones de tutela, tendrá un suplente, quien lo reemplazará en sus faltas temporales o absolutas. El representante legal para temas de salud y acciones de tutela y su suplente, serán nombrados por la Junta Directiva para períodos de un (1) año contado a partir de la fecha de su designación. No obstante podrán ser removidos en cualquier momento por la Junta Directiva. Vencido el término

continuarán ejerciendo sus funciones hasta tanto la Junta Directiva haga nueva elección. Dichos representantes tendrán las facultades estatutarias de representación legal pero limitadas a los asuntos anteriormente relacionados.

2.4.3 REPRESENTANTES LEGALES PARA ASUNTOS JUDICIALES

La sociedad podrá tener uno o más Representantes Legales para asuntos judiciales, elegidos por la Junta Directiva para períodos de un (1) año, pudiendo ser removidos en cualquier momento. Vencido el término continuarán ejerciendo sus funciones hasta tanto la Junta Directiva haga nueva elección. Los representantes legales para asuntos judiciales sólo actuarán en representación legal de la sociedad cuando por virtud de la ley sea necesaria la presencia del representante legal de la sociedad, con o sin apoderado, ante los despachos judiciales e instancias competentes dentro de cualquier proceso jurisdiccional, administrativo o de otra naturaleza. Dichos representantes tendrán las facultades estatutarias de

representación legal pero limitadas a los asuntos anteriormente relacionados, pudiendo actuar en todas las etapas y diligencias procesales en que, por ley, deba actuar el representante legal, como audiencias de conciliación, interrogatorios de parte, descargos y demás actuaciones judiciales y/o administrativas.

2.5 REVISORÍA FISCAL

La sociedad cuenta con un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, o una sociedad de contadores designada para el efecto, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para períodos de un (1) año y pudiendo ser reelegidos indefinidamente.

2.5.1 REQUISITOS

El Revisor Fiscal deberá ser Contador Público y contar con tarjeta profesional vigente. Su escogencia se hará teniendo en cuenta la experiencia, el liderazgo, la honorabilidad, calidades morales, personales y profesionales.

2.5.2 RESPONSABILIDADES

Corresponde al Revisor Fiscal desempeñar las funciones que le señale la ley y los estatutos sociales.

2.5.3 CALIDADES E INCOMPATIBILIDADES

El Revisor Fiscal no podrá: 1) Tener acciones de la sociedad; 2) Estar ligado por matrimonio o parentesco dentro del cuarto grado de consanguinidad primero civil o segundo de afinidad, o ser consocio de los administradores o funcionarios directivos, del cajero, auditor o contador de la sociedad; 3) Desempeñar otro cargo en la misma sociedad o en sus subsidiarias.

2.5.4 COMUNICACIÓN DE LOS HALLAZGOS RELEVANTES QUE EFECTUÉ EL REVISOR FISCAL

El Revisor Fiscal en el dictamen que rinde a los accionistas en la Asamblea, a la Junta Directiva o Presidente, debe incluir los hallazgos relevantes y las irregularidades que ocurran en el funcionamiento y el desarrollo de los negocios de la sociedad, con el fin de

que se tenga la información necesaria para tomar las decisiones requeridas.

2.5.5 INDEPENDENCIA DEL 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.

2.6 SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Es obligación de la sociedad, por estar sus títulos inscritos en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios, mantener permanentemente actualizada a la Superintendencia Financiera de Colombia y a la Bolsa de Valores de Colombia, remitiendo información de fin de ejercicio, información trimestral e información eventual.

2.7 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Corresponde a la Superintendencia Nacional de Salud, en el marco que

determina la ley, la inspección, vigilancia y control de las Compañías de Medicina Prepagada como Entidades Administradoras de Planes de Beneficios de Salud (EAPB).

CAPÍTULO III ACCIONISTAS Y ACCIONES DE LA SOCIEDAD.

3.1 ACCIONES DE LA SOCIEDAD

La Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S.A., tiene las acciones ordinarias inscritas en el Registro Nacional de Valores e Intermediarios tal y como consta en la Resolución de inscripción No. 1210 del 31 de Diciembre de 1992, expedida por la Superintendencia de Valores, hoy Superintendencia Financiera de Colombia.

3.2 TITULOS REPRESENTATIVOS DE ACCIONES

Las acciones están representadas en títulos nominativos cuya forma y texto determina la Junta Directiva conforme al artículo cuatrocientos uno (401) del Código de Comercio. Los títulos llevan

las firmas del Representante Legal y del Secretario de la sociedad.

Las acciones que pertenezcan en común a más de una (1) persona deberán hacerse representar por una sola persona para efectos de ejercer cualquier derecho.

3.3 CREACIÓN DE ACCIONES

La Asamblea General de accionistas, podrá crear, en cualquier tiempo, acciones privilegiadas y reglamentar su colocación; pero la determinación de sus respectivos privilegios no serán otros que los del artículo 381 del Código de Comercio y los que se establezcan en el Reglamento de Colocación de Acciones privilegiadas, el cual deberá ser aprobado por la Asamblea General de Accionistas, con el voto favorable de una pluralidad de accionista de por lo menos el setenta y cinco por ciento (75%) de las acciones suscritas.

3.4 ACCIONES DE RESERVA

Las acciones distintas de las acciones privilegiadas y de goce quedan a disposición de la Junta Directiva para

ser colocadas conforme a los reglamentos que ella elabore, en la forma y términos previstos en la ley y en los estatutos.

3.5 DERECHO DE SUSCRIPCIÓN DE ACCIONES

Los accionistas tendrán derecho a suscribir preferencialmente en toda nueva emisión de acciones, una cantidad proporcional a las que posean en la fecha en la que se apruebe el reglamento. En este se indicará el plazo para suscribir, que no será inferior a quince (15) días contados desde la fecha de la oferta.

Aprobado el reglamento por la Junta Directiva, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes, el representante legal de la sociedad ofrecerá las acciones por los medios de comunicación previstos en los estatutos para la convocatoria de la Asamblea General Ordinaria de Accionistas.

Por voluntad de la Asamblea y con aprobación del setenta por ciento (70%) de las acciones suscritas se podrá decidir que las acciones se

coloquen sin sujeción al derecho de preferencia.

3.6 MORA EN EL PAGO DE LAS ACCIONES SUSCRITAS

Cuando un accionista esté en mora de pagar las cuotas de las acciones que haya suscrito, no podrá ejercer los derechos inherentes a ellas. Para este efecto, la sociedad anotará los pagos efectuados y los saldos pendientes. La mora en el pago de las cuotas u otras obligaciones causará a favor de la compañía los recargos y sanciones que establezca la ley para el efecto.

3.7 PAGO DE ACCIONES EN ESPECIE

Cuando se acuerde que el pago de las acciones puede hacerse con bienes distintos de dinero, el avalúo de tales bienes deberá ser aprobado por la Asamblea General de Accionistas, en cuya acta deberá constar el inventario de dichos bienes con su respectivo avalúo, debidamente fundamentado.

En los casos que se apruebe el aporte en especie, el mismo accionista aportante responderá solidariamente por el valor atribuido a dichos aportes en la fecha de la aportación.

Los aportes en especie no podrán superar el cincuenta por ciento (50%) de capital mínimo exigido por la ley para este tipo de sociedades.

3.8 EXPEDICIÓN DE TÍTULOS

A todo suscriptor de acciones deberá expedírsele por la sociedad, dentro del término establecido en los estatutos sociales, el título (s) que acredite su calidad de accionista.

3.9 FORMA DE EXPEDICIÓN DE LOS TÍTULOS.

Los títulos se expedirán en series continuas, con las firmas del representante legal y secretario de la sociedad y en ellos se indicarán:

- a. La denominación de la sociedad, su domicilio principal, la Notaría, número y fecha de la escritura constitutiva.

- b. La cantidad de acciones representadas en cada título, el valor nominal de las mismas.
- c. El nombre completo de la persona en cuyo favor se expidan y la fecha de expedición.

3.10 SUSTITUCIÓN DE TÍTULOS.

En los casos de robo o hurto de un título nominativo, la sociedad los sustituirá entregándole un duplicado al propietario que aparezca inscrito en el Registro de Acciones, previa comprobación del hecho ante los administradores. En todo caso, el accionista presentará la copia auténtica del denuncia penal correspondiente.

3.11 LIBRO DE REGISTRO DE ACCIONES.

Los títulos definitivos, al igual que la enajenación, el traspaso de acciones, los embargos y demandas judiciales que se relacionen con ellas, las prendas o demás gravámenes o limitaciones a su dominio se inscribirán en el Libro de Registro de Acciones, que se llevará por la sociedad en la forma prescrita por la ley.

La Sociedad reconocerá la calidad de accionista o titular de derecho sobre acciones, únicamente a la persona que figure inscrita como tal en el mencionado libro. Por consiguiente ningún acto de enajenación o traspaso de acción(es) producirá efecto respecto de la sociedad y de terceros, sino en virtud de la inscripción en el libro de registro de acciones.

3.12 NEGOCIABILIDAD DE LAS ACCIONES.

Por encontrarse las acciones ordinarias de la compañía inscritas en el Registro Público de Valores e Intermediarios, su negociación y transferencia debe efectuarse en los términos y condiciones establecidos en la normativa que rige el mercado público de valores, esto es a través de la Bolsa de Valores de Colombia, salvo en aquellos casos en que por disposición legal se permita la negociación o transferencia directa por parte del accionista.

Para que la enajenación o transferencia de las acciones produzca efecto respecto de la sociedad y de

terceros, será necesaria su inscripción en el libro de registro de acciones.

3.13 INSCRIPCIONES EN EL LIBRO DE REGISTRO

La sociedad no podrá negarse a hacer las inscripciones en el libro de registro de acciones sino por orden de autoridad competente o cuando se trata de acciones para cuya negociación se requiera determinados requisitos o formalidades que no se han cumplido.

3.14 ACCIONES DE RESERVA Y OTRAS

Las acciones en reserva y las que posteriormente emita la Sociedad, quedan a disposición de la Junta Directiva, para ser colocadas en las épocas y de acuerdo con las bases que la misma determine. Corresponderá a la Junta Directiva expedir los respectivos reglamentos de suscripción con sujeción a las bases de colocación que fije la Asamblea General de Accionistas y a las disposiciones legales.

CAPITULO IV RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

4.1 MECANISMOS DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.

Para efectos de resolver las diferencias que ocurran entre los accionistas o los administradores y la Sociedad, así como aquellas que surjan entre accionistas o entre éstos y los administradores, con ocasión de la celebración, interpretación, ejecución, terminación o desarrollo del contrato social o durante la liquidación de la Sociedad, se podrá recurrir al tribunal de arbitramento previsto en los Estatutos, sin perjuicio de lo cual las partes podrán también emplear otros mecanismos alternativos de solución de conflictos establecidos en la ley, tales como negociación, transacción, conciliación o amigable composición. No obstante lo anterior, para efectos de dirimir controversias ante un tribunal de arbitramento bajo la cláusula compromisoria pactada en los Estatutos, no será necesario que las partes acudan previamente a otro de los mecanismos alternativos de solución de conflictos previstos en la Ley.

CAPÍTULO V TRANSPARENCIA Y EQUIDAD

5.1 POLÍTICAS DE SELECCIÓN Y REMUNERACIÓN GENERAL DE PERSONAL.

COLSANITAS S.A. tiene establecido un proceso de selección de personal a través de la Central de Desarrollo Humano con el fin de proveer personal idóneo a través de procesos de selección transparentes, ajustados a los perfiles y competencias de los diferentes cargos de la entidad, con el fin de contar con el mejor recurso humano.

La Sociedad dará cumplimiento a la relación contractual relacionada con la contraprestación económica adquirida con los funcionarios de la entidad teniendo en cuenta las normas legales y políticas de la misma.

5.2 CONFLICTOS ENTRE FUNCIONARIOS

Para dar solución a los conflictos que surjan entre la sociedad y sus empleados se llevarán a cabo los procedimientos establecidos en el Reglamento Interno de la entidad, 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.

5.3 SELECCIÓN DE LOS PROVEEDORES DE BIENES Y SERVICIOS

La selección de proveedores en todos los negocios relacionados se hará de manera objetiva de acuerdo con los principios de **COLSANITAS S.A.** y teniendo en cuenta lo siguiente:

- a. No se llevarán a cabo negocios con personas naturales o jurídicas cuyo comportamiento ético social y empresarial sea contrario a las leyes, ética y buenas costumbres o que se encuentren cuestionados legalmente.
- b. La selección será objetiva de acuerdo al ofrecimiento más

favorable a la Sociedad y a los fines que ella busca, sin tener consideraciones de afecto o de interés y en general cualquier clase de motivación subjetiva.

- c. La sociedad deberá tener un registro de proveedores que podrá ser consultado para efectos de control de lavado de activos.
- d. Se informará a los proveedores de servicios sobre los procesos y criterios considerados por la entidad para la auditoría de cuentas y garantizar el flujo adecuado de recursos dentro del marco legal y contractual.
- e. Se incluyen en los contratos los mecanismos y razones por los cuales procede el ajuste en tiempo y valor de los contratos.

CAPÍTULO VI DE LOS CONTRATANTES Y DE LOS USUARIOS

6.1 CONTRATANTE

Es la persona que celebra y suscribe el contrato de prestación de servicios de medicina prepagada en nombre propio y por cuenta propia, y/o en nombre,

representación y beneficio de terceros denominados usuarios.

6.2 USUARIO

Persona natural que ha sido aceptada por COLSANITAS S.A. para utilizar los servicios aquí contratados, siempre que cumpla con los requisitos pactados para el efecto¹.

6.3 OBLIGACION CON LOS CONTRATANTES

COLSANITAS S.A. se obliga con el contratante a contratar con los profesionales adscritos y las entidades adscritas, de acuerdo con la disponibilidad de cada uno de ellos, la prestación de los servicios médicos, quirúrgicos y hospitalarios a favor los usuarios que así lo requieran, para la prevención y/o tratamiento de las enfermedades, afecciones y/o lesiones amparadas por el contrato que se suscriba, e igualmente se obliga a pagar directamente a los profesionales adscritos y a las entidades adscritas el valor total de los servicios y

¹ Ibídem; Art. 1, numeral 2. "USUARIO, BENEFICIARIO O AFILIADO. Persona con derecho a los servicios contratados."

suministros, todo ello dentro de los términos y bajo las condiciones estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

6.4 OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

1. Seguir el trámite establecido para el acceso a los servicios convenido para el efecto y de acuerdo a lo establecido en el contrato de Medicina Prepagada celebrado.
2. Acudir a la respectiva cita médica, con el fin de que le sean practicado los exámenes de ingreso, cuando a ello haya lugar.
3. Hacer entrega a COLSANITAS S.A. de los carnés de afiliación y vales de asistencia médica u órdenes de compra de servicios de asistencia médica no utilizadas, a la terminación del contrato o retiro de usuarios. En caso contrario, se hacen responsables por la indebida utilización que se de a estos documentos.
4. Notificar por escrito a COLSANITAS S.A., el extravío o hurto del carné, al siguiente día hábil en que conoció o debió haber tenido conocimiento del hecho con

el fin de exonerarse de responsabilidad por la indebida utilización del carné.

5. Restituir a COLSANITAS S.A. los costos ocasionados por los servicios recibidos por él o por terceros, sin perjuicio de las acciones legales a las que haya lugar, como consecuencia del uso indebido del carné o de los vales de asistencia médica u órdenes de compra de servicios de asistencia médica.
6. Las demás que les corresponda acorde con los términos y condiciones del contrato de medicina prepaga que suscriban.

6.5 DEBERES DEL CONTRATANTE FRENTE A COLSANITAS

1. Pagar las cuotas del contrato dentro de los plazos establecidos para el efecto en el contrato que se suscriba.
2. Notificar por escrito en las oficinas de COLSANITAS S.A. las novedades de ingreso o retiro de usuarios al contrato, en los términos establecidos en el

respectivo contrato de medicina prepagada.

3. Las demás obligaciones que se establezcan en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

6.6 MORA

El Contratante o el Usuario según sea el caso, se constituirá en mora cuando hayan transcurrido los plazos establecidos para el pago de las sumas debidas, y éste no se haya realizado efectivamente.

En el caso de mora por parte del Contratante, COLSANITAS S.A. podrá suspender la prestación del servicio e interrumpir los términos para adquirir derecho a las prestaciones respecto de todos los usuarios, o podrá dar por terminado el contrato, pudiendo reclamar judicial o extrajudicialmente la totalidad de los importes parciales que adeude el Contratante. Para efectos de la prestación de los servicios, COLSANITAS S.A. está sujeta en todo caso a las cláusulas estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

6.7 TRASLADO A OTRO CONTRATO

Cuando un usuario se retire del contrato y solicite afiliarse a otro contrato de Medicina Prepagada de COLSANITAS S.A., ésta estudiará la solicitud para impartir su aceptación o rechazo. En caso de aceptarla, su nueva afiliación se regirá por las cláusulas del contrato al cual se traslade, salvo en lo referente al tiempo de afiliación el cual se contará desde la fecha de afiliación al contrato de medicina prepagada inicial, siempre y cuando tal solicitud se presente dentro de los treinta (30) días comunes siguientes al retiro de éste y el mismo no se encuentre en mora.

6.8 TERMINACIÓN DEL CONTRATO

Para la terminación del contrato de prestación de servicios, COLSANITAS S.A. está sujeta a las cláusulas estipuladas en el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

6.9 CONCILIACIÓN

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley 1122 de 2007, la Superintendencia Nacional de Salud podrá actuar como conciliadora, de oficio o a petición de parte, en los conflictos que surjan entre sus vigilados y/o entre estos y los usuarios generados en problemas que no les permitan atender sus obligaciones dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, afectando el acceso efectivo de los usuarios al servicio de salud².

CAPÍTULO VII DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y BENEFICIOS

7.1 ACCESO A LOS SERVICIOS

COLSANITAS S.A. garantiza la prestación de los servicios a través de una red contratada de instituciones prestadoras de servicios y profesionales de la salud, en los términos y condiciones establecidos en los contratos de medicina prepagada

² Ley 1122 de 2007 "por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones"; Art. 38

aprobados por la Superintendencia Nacional de Salud.

Al solicitar el usuario cualquiera de los servicios objeto del contrato de medicina prepagada deberá presentar al profesional o entidad adscrita, o en las oficinas de COLSANITAS S.A., según el caso, el carné de afiliación vigente y su documento de identidad. Por otra parte deberá presentarse la autorización del servicio expedida por COLSANITAS S.A., tratándose de servicios que así lo especifique el contrato de medicina prepagada que se suscriba.

7.2 SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de la Calidad de la Compañía tiene como Política:

Contribuir al bienestar de sus usuarios, mediante la gestión idónea de un sistema privado de Servicios Integrales de Salud y otros Servicios asociados al bienestar de los mismos.

La compañía se ajusta a las normas legales vigentes, dentro de un marco de crecimiento y mejoramiento continuo, en virtud del trabajo en

equipo de todo su personal, prestadores de servicios y proveedores. El enfoque humano, científico, técnico y ético que la ha caracterizado, seguirá marcando su desarrollo en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, de su personal, prestadores de servicios y proveedores.

Se ha documentado e implantado el Sistema de Gestión de Calidad como guía para la gestión, evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en el desempeño de sus procesos en la Prestación del Servicio, que contempla los siguientes objetivos:

Objetivos de la Calidad:

1. Propender porque todo contacto, entre la Compañía y sus Usuarios, satisfaga las necesidades de éstos.
2. Propender por el crecimiento de la Compañía.
3. Optimizar los procesos internos de la Compañía en la búsqueda de la satisfacción de los usuarios.

4. Gestionar el Mejoramiento Continuo de la Calidad en la Compañía.
5. Propender por el mejoramiento de las condiciones del capital humano de la Compañía.

Nuestro Sistema de Gestión de la Calidad se encuentra Certificado bajo la Norma ISO 9001:2000 desde el año 2001, lo que garantiza a la Compañía el cumplimiento de los estándares establecidos para cada uno de los procesos que se detallan a continuación:

- Comercialización.
- Administración y asesoramiento postventa de contratos de servicios de medicina prepagada.
- Afiliación de usuarios.
- Autorización de servicios médicos.
- Gestión para la **Contratación** externa de la prestación de servicios integrales de salud.

El Sistema de Gestión de la Calidad, sigue los lineamientos definidos por la Compañía y ha sido documentado e implantado como guía para la gestión,

evaluación y mejoramiento continuo de la calidad en el desempeño de sus procesos de la Prestación del Servicio.

Para dar cumplimiento, la Compañía ha definido claramente la PRESTACIÓN DEL SERVICIO a través de una adecuada definición de procesos que constituyen la cadena de valor necesaria para poder entregar a los usuarios los servicios ofrecidos en los procesos de: Comercial, Afiliaciones, Cartera y Cobranzas, Servicios Médicos, Prestadores, Auditoría Médica.

A través del proceso Comercial se brinda información a los usuarios acerca de los servicios que brinda el contrato de medicina prepagada, se les orienta para que a través del proceso de Afiliaciones queden vinculados a los contratos para acceder a los servicios de salud conforme a los requisitos establecidos en los contratos y que se validan en el proceso de Servicios Médicos.

La descripción de las actividades de los procesos donde se definen las características, requisitos y controles sobre los mismos, así como los

registros que se obtienen de su ejecución, se encuentra documentada en los Procedimientos publicados en la IntranSanitas, Página de Normas y Procedimientos de la Organización Sanitas Internacional, garantizando que cada funcionario conoce las actividades, tareas y controles que debe realizar.

La Compañía mantiene una adecuada administración de los registros, que garantiza la disponibilidad, recuperación y fácil acceso a la información requerida.

Verificación del Desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad

La Compañía ha establecido una metodología para verificar los resultados del desempeño del Sistema de Gestión de la Calidad y velar para que éstos sean congruentes frente a las metas de mejoramiento, la Política, los Objetivos de la Calidad y los criterios definidos en la norma ISO 9001:2000, la cual inicia con la recopilación de la información requerida y termina con la divulgación de las conclusiones producto de la Revisión Gerencial por parte del

Comité de Presidencia de la Organización Sanitas Internacional, grupo empresarial del cual forma parte la Compañía.

La Gerencia ISO es la delegada por la Alta Dirección de la Organización para verificar la implementación, mantenimiento y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Auditorías Internas y Externas

A través de una adecuada planeación, programación y ejecución de auditorías de la Calidad internas para ser ejecutadas periódicamente por el equipo de Auditores de la calidad y externas para ser ejecutadas semestralmente por el ente certificador, de acuerdo con los criterios establecidos en la norma ISO 9001:2000, se verifica la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad teniendo en cuenta como mínimo:

- a. Resultados anteriores de Auditorías de la Calidad.
- b. Percepción de los Usuarios: encuestas de satisfacción y quejas del Usuario.

- c. Planes de Mejoramiento definidos por los Responsables de Procesos derivados de acciones correctivas, acciones preventivas y aquellos generados a partir de los trabajos de optimización permanente (TOP).
- d. Comportamiento del Servicio o Producto No Conforme.

La Compañía cuenta con Auditores Internos de la Calidad, los cuales han sido calificados para llevar a cabo este ejercicio.

Esta estrategia le ha permitido a la Compañía, afianzar la calidad en sus procesos en pro del mejoramiento continuo en el servicio que brindan a sus usuarios.

7.3 PROGRAMA DE AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD

La Compañía por intermedio de los procesos de Auditoría propende por el mejoramiento continuo, centrado en el cliente (Interno y Externo) y sus necesidades.

Se consideran los siguientes como los principios fundamentales que deben

tenerse en cuenta en el desarrollo de la Auditoría.

Objetividad: Forma de analizar una determinada situación, focalizando el análisis en la causa principal de acuerdo al razonamiento lógico-científico.

Equidad: Se refiere a la igualdad de procedimientos analíticos a aplicar ante situaciones que se presentan.

Racionalidad Técnico – Científica: Aplicación correcta de los procedimientos del método científico, en los procesos evaluativos del saber y de la utilización de la tecnología biomédica en los procesos de atención en salud.

Imparcialidad: Es la falta de prejuicio favorable o adverso cuando se debe emitir un DICTAMEN, el cual deberá realizarse basado en las conclusiones que refleje el análisis objetivo de los hechos, haciendo caso omiso de los intereses particulares que pudieren presentarse.

Confiable: Capacidad para dar consistentemente la misma lectura, al medir el mismo atributo.

Evaluación Del Medio: Evaluación que se realice de los procesos utilizados para la presentación de los servicios de

salud, debe contemplar siempre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se realice la atención en salud.

Evaluación Entre Pares: La evaluación de la atención en salud, deberá realizarse por profesionales que cuenten con la formación y la capacitación, acorde con la complejidad de la materia objeto de análisis.

Documentación: Uno de los aspectos de análisis de la Auditoría se refiere a los documentos que proporcionan información sobre la atención en salud.

Planeación: Se propone el logro de objetivos concretos según una política institucional, disponiendo de recursos determinados.

Continuidad: La Auditoría debe ser una actividad permanente y parte integrante de los planes y programas institucionales. La Auditoría Médica no debe obedecer a casos fortuitos como muerte o daño al paciente o derivada de acciones judiciales, conflictos, sino que deben ser una tarea de rutina, propia de una entidad.

Confidencialidad: Las personas que realicen Auditoría Médica, estarán

obligadas a guardar la reserva de los documentos que manejen. Así mismo las acciones de Auditoría Médica deberán respetar el derecho a la intimidad consagrado constitucionalmente.

En los diferentes niveles de Auditoría se desarrolla un modelo fundamentado en el ciclo de mejoramiento, se identifican las necesidades y expectativas del cliente y orientado a él busca obtener los resultados para el mejoramiento permanente.

7.3.1 NIVELES DE OPERACIÓN DE LA AUDITORIA

▪ Autocontrol

Las diferentes áreas de la OSI realizan tareas de planeación, ejecución, verificación y ajuste de los resultados de sus propios procesos mediante acciones de mejoramiento necesarias para lograr sus objetivos.

Tiene definidos estándares de calidad y monitoriza de forma sistemática los resultados obtenidos.

▪ Auditoria Interna

Esta visión del proceso donde se monitorea el cumplimiento de acuerdos, practicas de racionalización de recursos, mediante estudios e investigación de temas. La auditoria de segundo orden es parte de un proceso de aprendizaje organizacional basado en el desarrollo de relaciones de confianza y colaboración.

▪ Auditoria Externa

La Compañía cuenta con un ente externo que realiza la Auditoría Externa de todos los principales procesos y que se encuentran actualmente Certificados como se mencionó anteriormente.

Existe un programa de auditoria externa sobre los prestadores de servicios de salud de nuestra red el cual cumple las mismas características diseñadas para la auditoría de nuestra infraestructura propia.

Su Misión es “Realizar seguimiento a la prestación de los servicios de salud mediante la identificación de problemas y posibles soluciones promoviendo escenarios multidisciplinarios que permitan el mejoramiento continuo”.

Teniendo en cuenta los diferentes grados de complejidad y los tipos de servicios de salud, se establece inicialmente que los procesos de Auditoría deben ser concordantes con los procesos de la atención en salud y en consecuencia, deben desarrollarse para cada entidad, de acuerdo con sus características propias, sin embargo se rige por unos principios fundamentales que permiten la interacción de los actores de una manera clara y transparente de forma tal que la Auditoría se convierte en un proceso que se traduce en el mejoramiento de la calidad de la atención en beneficio de los usuarios, las entidades y la población.

7.3.2 TIPOS DE ACCIONES DE LA AUDITORIA

Con el fin de que la auditoria logre obtener los resultados deseados adopta acciones Preventivas, de Seguimiento y Coyunturales.

Las **Acciones Preventivas** están dirigidas a garantizar en forma previa la calidad en la prestación de los servicios, para esto se tienen implementados procedimientos que se

encuentran detalladamente descritos, difundidos a todos los involucrados y publicados en nuestro portal de información “Intrasanitas” para su consulta y actualización permanente.

Acciones:

- Estandarización, documentación y difusión de procesos y procedimientos.
- Juntas de decisiones administrativas y médico quirúrgicas.
- Establecimiento de guías para la autorización de servicios.
- Definición de criterios claros para la vinculación de nuevos prestadores.
- Documentación de guías de manejo para las principales patologías según nuestro perfil epidemiológico para servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización.

Acciones de Seguimiento que se realizan a los procesos definidos como prioritarios con el fin de controlar oportunamente el cumplimiento de los procedimientos establecidos, existen mecanismos sistemáticos de medición y canales para informar los resultados obtenidos y las acciones necesarias para el mejoramiento. Hay otras

acciones de seguimiento que son establecidas por la Auditoria Interna que conlleva a la recomendación de acciones de mejoramiento para los procesos o procedimientos evaluados.

Acciones:

- Medición y análisis mensual de indicadores.
- Comités Interinstitucionales.
- Comité de Auditoria Médica.
- Seguimiento a la adherencia a Guías de manejo en los servicios asistenciales (urgencias, consulta externa y hospitalización).
- Realización de Encuestas de Satisfacción.

Para el análisis, detección, corrección y prevención las fallas o eventos adversos presentados existen las **Acciones Coyunturales** que buscan solucionar oportunamente los inconvenientes presentados y evitar que ocurran nuevamente.

Acciones:

- Comités Técnico Científico.
- Comité de Evaluación Médica.
- Comité Adscripción de prestadores.

7.3.3 PROCESOS DE AUDITORIA

Autoevaluación de la Red de Prestadores de Servicios de Salud

1. Evaluación sistemática de la suficiencia de la red:
 - 1.1. Evaluación Suficiencia de la red.
 - 1.2. Cambios en la demanda de nuestros usuarios.
 - 1.3. Intervenciones a nuestro perfil epidemiológico.
2. Desempeño del Sistema de Referencia y Contrarreferencia.
 - 2.1. Ubicación paciente de urgencias en un nivel de mayor complejidad.
 - 2.2. Seguimiento a Referencia de pacientes de consulta externa.
 - 2.3. Evaluación actividades de Detección Temprana y Protección Específica
3. Sistema Único de Habilitación.
 - 3.1. Habilitación de todos los prestadores.
4. Seguimiento a la calidad en la Atención de Salud según el SOGC (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad).
5. Verificación en el cumplimiento de procesos y procedimientos internos

- 5.1. Medición de la oportunidad y accesibilidad de Atención.
- 5.2. Evaluación y seguimiento de la Pertinencia en la prestación de servicios de salud.
- 5.3. Seguridad de los procesos de Atención en Salud.
6. Verificación en el cumplimiento de procesos y procedimientos internos.
 - 6.1. Tramite de Comunicaciones del usuario
 - 6.2. Oportunidad de entrega de medicamentos
 - 6.3. Seguimiento a Tutelas por no prestación de servicios
 - 6.4. Traslados de usuarios a otras EAPB (Entidades Administradas de Planes de Beneficios).

Atención al Usuario

1. Evaluación sistemática de la Satisfacción de los usuarios.
2. Identificación de las expectativas de los usuarios (Atención personalizada, telefónica y por medios electrónicos).
3. Acciones frente a la Negación de Servicios.

7.4 PETICIONES Y QUEJAS

De acuerdo con la normatividad vigente y como herramienta de calidad, COLSANITAS S.A. tiene establecido un sistema de recepción, trámite, respuesta y acción de las quejas y peticiones que se presenten por los diferentes actores del sistema.

7.5 DEFENSORÍA DEL USUARIO

Con el fin de dar un adecuado y oportuno trámite a las comunicaciones, peticiones o inquietudes presentadas por los contratantes, usuarios, COLSANITAS S.A. cuenta con un área de Defensoría del Usuario, que permite conocer los diferentes procedimientos administrativos para solucionar o aclarar las diferentes situaciones que se presenten.

Para esto, las solicitudes que presenten los usuarios ya sea de forma escrita o por medios magnéticos o telefónicos, son registradas en un sistema de información que permite el registro, control y administración de las comunicaciones de las diferentes peticiones o inquietudes, asignando a cada solicitud un funcionario responsable de dar respuesta completa y oportuna al afiliado.

En todo caso, se informa a los usuarios la posibilidad de acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando considere que su petición o solicitud no es atendida en debida forma o cuando subsista la controversia.

7.6 SEGUIMIENTO Y MEDICION EN LOS PROCESOS

COLSANITAS S.A. tiene definida una estructura de procesos para garantizar la adecuada prestación de servicios de Medicina Prepagada y para el efecto cuenta con indicadores documentados en cada proceso que le permiten mantener el control y seguimiento a la calidad de los mismos.

Adicionalmente, con el fin de obtener índices para evaluar y mejorar la calidad de la atención en salud y dar cumplimiento a los requerimientos de la circular 030 del 2006 emitida por la Superintendencia de Salud, la entidad realiza estudios mensuales de satisfacción de usuarios, que permiten conocer el grado de satisfacción de los afiliados frente a los servicios ofrecidos.

Así las cosas, se manejan mediciones frente a puntos específicos tales como:

1. Facilidad de acceso a los servicios
2. Prestación oportuna de los servicios médicos
3. Seguridad y confianza que brinda la red de asistencia médica
4. Continuidad en los tratamientos médicos requeridos
5. Servicio general prestado por las instituciones y médicos de la red de asistencia médica
6. Servicios de atención telefónica
7. Satisfacción general con el servicio prestado por la Compañía.

Adicionalmente, en las oficinas se mide el nivel de satisfacción de los usuarios, con los siguientes servicios:

1. Autorización de Servicios Médicos
2. Atención en Cajas
3. Asesoría Comercial y de cartera.

A través de las siguientes variables:

1. Amabilidad del personal
2. Agilidad en la atención
3. Orientación dada por el personal en las oficinas

Esta información le permite a la Compañía tomar medidas correctivas que permiten implementar acciones tendientes a mejorar el servicio.

7.7 CANALES DE COMUNICACIÓN

Los usuarios de COLSANITAS S.A. tienen a su disposición los siguientes medios para obtener información actualizada sobre los servicios y puntos de atención y para comunicar sus inquietudes:

- a. Atención personalizada en las oficinas Colsanitas ubicadas en los diferentes puntos a nivel nacional, donde los usuarios pueden acceder a los servicios de: asesoría comercial, trámite de afiliaciones, autorización de servicios médicos, venta de vales, venta de cuadros médicos, entre otros.
- b. Fonosanitas: Es un servicio telefónico que además de resolver inquietudes médicas, administrativas o comerciales, orienta a los usuarios frente a temas médicos, asesoría en casos de urgencia, información sobre su contrato, servicio de Médico

Domiciliario o ambulancias y autorización de servicios **(4871920 en Bogotá o 01 8000 979020 en el resto del país).**

- c. Página Web www.colsanitas.com, donde puede consultar información de los servicios, cuadro médico, Directorio Puntos de Atención, Noticias, Videos, entre otros.
- d. Buzón de sugerencias ubicados en los puntos de atención, donde puede depositar todas sus inquietudes, las cuales serán respondidas posteriormente por el área de Defensoría del usuario Sanitas.
- e. Carteleras: ubicadas en las oficinas y puntos de atención propios. En las carteleras se publican afiches, comunicados, avisos y demás información corporativa de importancia para los usuarios.
- f. Folletos/volantes: piezas de comunicación que generalmente hacen parte de alguna campaña de comunicación y que son colocadas en oficinas y puntos de atención propios.
- g. Prensa: avisos informativos en diarios y revistas de circulación nacional para comunicar información a los usuarios.

- h. Correo Directo (cartas): es un canal directo que transmite información personalizada a los usuarios.
- i. Mensajes Telefónicos Programados: Es el sistema de mensajes telefónicos que se activa cada vez que el usuario se encuentra en espera, a través del cual se difunden las últimas novedades.
- j. Noticiero Sanitas Hoy: Es el formato periodístico y televisivo, que se emite en las oficinas y puntos de atención. Cuenta con secciones en las que se presentan noticias relacionadas con las empresas de salud de la OSI.
- k. Revista Bienestar Sanitas: Es la revista de la Organización Sanitas Internacional en la que los usuarios Colsanitas encuentran artículos de vida, salud, belleza, así como las últimas noticias relacionadas con los productos y servicios que presta la compañía.
- l. Material POP: material publicitario creado para divulgar alguna información específica o crear recordación de marca.

CAPÍTULO VIII DE LOS PROFESIONALES E INSTITUCIONES ADSCRITAS

Los servicios convenidos en el contrato de Medicina Prepagada se prestan a través de una red de Instituciones prestadoras de servicios de salud y de profesionales de la salud, adscritos a la compañía.

8.1 ADSCRIPCIÓN DE PRESTADORES

COLSANITAS S.A. contrata para la prestación de los servicios con las instituciones y profesionales que se encuentren debidamente habilitados por las autoridades competentes en materia de salud. La entidad conviene con los prestadores la forma de contratación y pago de los servicios.

8.2 CUADROS MÉDICOS

Para garantizar la prestación de los servicios, COLSANITAS S.A. cuenta con un Cuadro Médico que relaciona las diferentes instituciones y prestadores médicos disponibles para la atención de sus usuarios, garantizando de esta forma la

posibilidad de elegir la IPS o el Profesional de la Salud que se ajuste a sus necesidades. Es responsabilidad de los funcionarios de la compañía encargados, mantener actualizada la información de los prestadores adscritos al cuadro médico y reportar los cambios o novedades en lo referente a su ubicación (dirección, teléfono, etc.).

La utilización por parte del usuario, de profesional y/o entidad no adscritos exonera a COLSANITAS S.A. de toda responsabilidad por la totalidad de los gastos en que se haya incurrido, salvo los caso de urgencia en lugares donde COLSANITAS S.A. no tenga sede, de acuerdo al contrato de prestación de servicios de Medicina Prepagada que se suscriba. Se exonera igualmente a COLSANITAS S.A. de toda responsabilidad que pudiera derivarse de un tratamiento, examen, procedimiento o intervención por parte de algunos de tales profesionales o entidades, o por parte de profesionales o entidades no adscritas, y en ningún caso se invocará la responsabilidad solidaria de COLSANITAS S.A.

CAPÍTULO IX POLITICAS DE MANEJO DE LA INFORMACION

COLSANITAS S.A. está comprometida con el respeto y garantía de los derechos de sus usuarios, prestadores y accionistas entre otros. Por eso adoptó un manual de políticas y procedimientos de tratamiento de información personal, de obligatoria aplicación en todas las actividades que involucre, total o parcialmente, la recolección, el almacenamiento, el uso, la circulación y transferencia de esa información siendo de obligatorio y estricto cumplimiento para COLSANITAS S.A. en calidad de responsable, así como de todos los terceros que obran en nombre de la misma o que sin actuar en nombre de la misma tratan datos personales por disposición de ésta como encargados. Esas políticas así como el aviso de privacidad se pueden consultar en las páginas web www.colsanitas.com

- m. Los usuarios y prestadores titulares de la información pueden solicitar la actualización, rectificación y supresión de sus datos (siempre que no exista un mandato legal o contractual que

faculte a COLSANITAS S.A. para continuar con el tratamiento directamente), en cualquier momento, siguiendo el procedimiento establecido en las políticas anteriormente mencionadas. Para cualquier duda, comentario, precisión, actualización y/o ejercicio de los derechos relacionados con habeas data, los usuarios se podrán contactar en Bogotá a los teléfonos **(4871920 en Bogotá o 01 8000 979020 en el resto del país)**. – 018000919100 opción Defensoría del Usuario, los accionistas, en Bogotá D.C. al número 6466060 extensión 5711124 y los prestadores, enviando un correo electrónico a la dirección protecciondatosprov@colsanitas.com.

CAPÍTULO X VIGENCIA

El presente Código de Buen Gobierno entrará en vigor a los cinco (5) días hábiles siguientes a su aprobación por la Junta Directiva de Compañía de Medicina Prepagada Colsanitas S.A.



**CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO
COMPAÑÍA DE MEDICINA PREPAGADA
COLSANITAS S.A.**

Aprobado por la Junta Directiva
realizada el veintisiete (27) de marzo
de dos mil quince (2015).

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

| VERSIÓN QUE SE MODIFICA | TEMA MODIFICADO | BREVE DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | COMUNICACIÓN | | |
|-------------------------|---|--|--------------|--|-----------------|
| | | | FECHA | SOLICITADA POR | APROBADA POR |
| V0 | Políticas de manejo de la información. | Se incluye el capítulo X sobre protección de datos personales en atención a la ley 1581/2012 y Decreto 1377/2013 | 25/10/2013 | Karem Johanna Mahecha Niño, Directora Central de Ingeniería de Procesos. | Junta Directiva |
| V1 | Principales órganos de control y administración – Junta Directiva | Carolina Buendía informa que con ocasión de la visita de la Superintendencia Nacional de Salud y los hallazgos encontrados en la misma, se hizo someter a consideración de la junta la propuesta de modificar el Código de Buen Gobierno de la compañía con el objeto de incluir la exigencia de verificar que las personas que se vayan a designar como administradores de la compañía (miembros de junta directiva o representantes legales) presenten constancia escrita de no estar incurso en inhabilidades e incompatibilidades. | 30/03/2015 | Eliana Patricia Granados Garrido, Gerente. | Junta Directiva |