

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

**CAPÍTULO I
DEFINICIÓN, PROPÓSITO, ALCANCE Y DESTINATARIOS**

1. Definición.
2. Propósito y alcance.
3. Destinatarios.

**CAPÍTULO II
GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

1. Naturaleza jurídica.
2. Objeto social.
3. Domicilio.
4. Misión.
5. Visión.
6. Valores institucionales.
7. Principios administrativos.

**CAPÍTULO III
NORMAS DE AUTORREGULACIÓN**

1. Normas de autorregulación.

**CAPÍTULO IV
ESTRUCTURA ORGÁNICA Y POLÍTICAS DE DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD**

1. Estructura organizacional.
2. Órganos de dirección y administración.
3. Deberes de los administradores.
4. Colaboradores responsables del código.
5. Comités.

**CAPÍTULO V
DERECHOS Y DEBERES**

1. Deberes de los directivos y colaboradores de NUEVA EPS S.A.
2. Derechos de los directivos y colaboradores
3. Derechos de los afiliados de NUEVA EPS S.A. y de los usuarios del servicio en la red de prestadores de salud.

4. **Deberes de los afiliados de NUEVA EPS S.A. y de los usuarios del servicio en la red de prestadores de salud.**

CAPÍTULO VI ORGANISMOS Y POLÍTICAS DE CONTROL

1. **Políticas frente a los organismos de control externos e internos.**
2. **Revisoría fiscal.**
3. **Sistema de Control Interno y auditoría interna.**
4. **Sistema de Administración del Riesgo – SAR.**

CAPÍTULO VII LA EPS Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO

1. **Relación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SGSSS.**
2. **Relación con los órganos de vigilancia y control.**
3. **Relaciones con la competencia.**
4. **En la relación con la red de prestadores de servicios de salud.**
5. **Relaciones con los proveedores y prestadores de servicios de salud.**

CAPÍTULO VIII MANEJO DE LA INFORMACIÓN

1. **Manejo de la información administrativa.**
2. **Gestión de derechos de propiedad intelectual**
3. **Manejo de la información médica**

CAPÍTULO IX GRUPOS DE INTERÉS Y CONFLICTO DE INTERÉS

1. **Relaciones con grupos de interés relevantes.**
2. **Principios generales en relación con los grupos de interés.**
3. **Relaciones con accionistas.**
4. **Relaciones con colaboradores.**
5. **Relaciones con los afiliados y usuarios; Oficina de Atención al Afiliado.**
6. **Relaciones con proveedores y prestadores de servicios de salud.**
7. **Relaciones con la comunidad.**
8. **Conflicto de interés con los colaboradores.**
9. **Conflicto de interés con los accionistas.**

CAPÍTULO X RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DEL MEDIO AMBIENTE

1. Políticas de responsabilidad social.
2. Principios de Responsabilidad Social Empresarial.
3. Responsabilidad con el medio ambiente.

CAPÍTULO XI POLÍTICAS DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

1. Políticas de gestión para el buen Gobierno.
2. Políticas de gestión ética.

CAPÍTULO XII INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

1. Indicadores de gestión.

CAPÍTULO XIII POLÍTICA ANTIFRAUDE

1. Presentación.
2. Alcance.
3. Definiciones.
4. Declaración de la política.
5. Responsabilidades.
6. Otras consideraciones.

CAPÍTULO XIV APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

1. Divulgación.
2. Organización de la empresa relacionada con el Código de Buen Gobierno y Ética.
3. Elaboración y modificación del Código de Buen Gobierno y Ética.

CAPÍTULO XV RÉGIMEN SANCIONATORIO

1. Régimen sancionatorio.
2. Ausencia de represalias.
3. Medios probatorios.

CAPÍTULO XVI VIGENCIA

PRESENTACIÓN

El presente documento contiene el Código de Buen Gobierno y Ética de NUEVA EMPRESA PROMOTORA DE SALUD – NUEVA EPS S.A., de conformidad con el artículo 40 literal h) de la Ley 1122 de 2007, y con las instrucciones contenidas en la Circular Única No. 049 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, y conforme a los principios y normas definidos al interior de la empresa, producto de la discusión en la que han participado los socios, los directivos y los colaboradores.

Este código hace parte de las normas que NUEVA EPS S.A. expide para ser cumplidas por todos sus estamentos, y se encuentran alineadas con la misión, visión, valores y principios de la empresa.

CAPÍTULO I DEFINICIÓN, PROPÓSITO, ALCANCE Y DESTINATARIOS.

Artículo 1.- Definición: Se entiende por Código de Buen Gobierno y Ética de NUEVA EPS S.A. el conjunto de disposiciones referentes a los compromisos éticos de la alta dirección en relación con la gestión de la empresa social, y a la construcción de la ética corporativa que rige la actividad diaria de todos los colaboradores de NUEVA EPS S.A.

Artículo 2. - Propósito y Alcance: El propósito del código consiste en que NUEVA EPS S.A. cuente con instrumentos idóneos para el cumplimiento de los principios éticos y de las prácticas de buen gobierno corporativo basados en ellos, que aseguren la transparencia, la equidad, la eficiencia y la integridad de la empresa social, y que generen confianza en ella en los grupos internos y externos relevantes para la sociedad, conformados por sus accionistas, directivos, administradores y colaboradores, usuarios, proveedores, autoridades estatales, las comunidades en que NUEVA EPS S.A. funciona, así como la sociedad en general.

El código consagra valores, establece compromisos éticos y adopta principios y normas autoimpuestas, que van más allá de las jurídicas que se derivan de la Constitución Política, de las leyes y de los estatutos sociales que rigen el funcionamiento de la sociedad y a las cuales también están sujetos todos sus colaboradores, lo mismo que a las pautas de buena conducta ciudadana y personal.

En caso de conflicto entre éste código y los estatutos sociales, prevalecen éstos.

Artículo 3.- Destinatarios: El código sirve de marco común para la interacción de la sociedad con sus accionistas, directivos, colaboradores y en algunos aspectos con los contratistas y prestatarios de servicios. En consecuencia, el sometimiento al mismo por parte de los colaboradores de la sociedad debe aceptarse al momento de su vinculación. Igualmente, la empresa adopta sistemas que aseguren que en sus relaciones contractuales, lo pactado en cada caso se inspire y desarrolle este código en lo pertinente.

CAPÍTULO II GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Artículo 4.- Naturaleza Jurídica: Nueva Empresa Promotora de Salud - NUEVA EPS S.A.-, es una sociedad comercial privada del tipo de las

anónimas, constituida mediante escritura pública No. 753 del 22 de marzo de 2007, otorgada en la Notaría 30 de Bogotá D.C. e inscrita en la Cámara de Comercio de Bogotá.

La Sociedad fue autorizada como Empresa Promotora de Salud del Régimen Contributivo del Sistema General de Seguridad Social en Salud por la Superintendencia Nacional de Salud mediante Resolución No. 371 del 3 de abril de 2008.

Artículo 5.- Objeto Social: El objeto social de la empresa es la realización de las actividades propias de una entidad promotora de salud, entre las que se encuentran las siguientes:

- a) Promover la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito geográfico de influencia, bien sea a través del régimen contributivo o del régimen subsidiado, garantizando siempre la libre escogencia del usuario y remitir al Fondo de Solidaridad y Garantía la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de la prestación de servicios.
- b) Administrar el riesgo de salud de sus afiliados, trabajando para disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad o de eventos de enfermedad sin atención, evitando en todo caso la discriminación de personas con altos riesgos o enfermedades costosas en el sistema.
- c) Movilizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud, mediante el recaudo de las cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía; girar los excedentes entre los recaudos, la cotización y el valor de la unidad de pago por capitación a dicho Fondo, o cobrar la diferencia en caso de ser negativa; y pagar los servicios de salud a los prestadores con los cuales tenga contrato.
- d) Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las Unidades de Pago por Capitación correspondientes. Con este propósito gestionará y coordinará la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con instituciones prestadoras y con profesionales de la salud; implementará sistemas de control de costos; informará y educará a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerá procedimientos de garantía de

calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadoras de salud.

- e) Organizar la prestación del servicio de salud derivado del Sistema de Riesgos Profesionales, conforme a las disposiciones legales que rigen la materia.
- f) Organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al Plan Obligatorio de Salud.

Artículo 6.- Domicilio: La empresa tiene su domicilio principal en Bogotá D.C. Por disposición de la Junta Directiva, la sociedad podrá abrir o cerrar establecimientos de comercio, sucursales y agencias dentro o fuera del territorio nacional. La Junta Directiva reglamentará el funcionamiento de los establecimientos de comercio, sucursales y agencias, designará sus representantes legales y administradores y les fijará sus facultades y atribuciones, las cuales deberán constar en un poder que otorgue el Presidente de la sociedad mediante escritura pública inscrita en la Cámara de Comercio correspondiente al domicilio del establecimiento de comercio, la sucursal o agencia.

Para garantizar la cobertura dentro del ámbito geográfico de influencia autorizado por la Superintendencia Nacional de Salud, contará con las Regionales que la Junta Directiva considere necesarias para el desarrollo de su objeto social.

Artículo 7.- Misión: Trabajamos constantemente por mejorar y mantener la salud de nuestros afiliados que nos han confiado su bienestar y calidad de vida, basados en modelos integrales de atención del riesgo, colaboradores comprometidos y procesos que aseguren la sostenibilidad en el largo plazo, generando valor a nuestros grupos de interés.

Artículo 8.- Visión: Ser reconocidos como la EPS líder en la aplicación de modelos exitosos de gestión y calidad en el servicio, contribuyendo con el bienestar de nuestros afiliados.

Artículo 9.- Valores institucionales:

- a) Respeto: Nueva EPS S.A. reconoce el valor que tienen sus afiliados, colaboradores y demás personas con las que interactúa, así como su entorno y medio ambiente. Tolera las diferencias y mantiene buenas relaciones con sus grupos de interés.

- b) Responsabilidad: Nos desempeñamos con diligencia, cumpliendo nuestras tareas y obligaciones, asumiendo las consecuencias de los actos u omisiones y tomando las medidas correctivas necesarias para lograr una mejora continua.
- c) Honestidad: Somos íntegros en nuestro actuar, acatamos las leyes y cumplimos con nuestro deber. Expresamos lo que sentimos con respeto, buscando el buen relacionamiento con los demás.
- d) Solidaridad: Trabajamos unidos no sólo para la obtención de los objetivos organizacionales sino para el alcance de los logros y metas personales.

Artículo 10.- Principios administrativos:

- a) En cada actividad y servicio buscamos generar valor.
- b) Los afiliados constituyen el sentido principal de nuestro trabajo.
- c) Buscamos la eficacia mediante el compromiso personal de cada uno de nuestros colaboradores, el trabajo en equipos altamente integrados y participativos y la generación de un ambiente institucional agradable y constructivo, que garantice un óptimo desempeño laboral y a la vez permita la realización del colaborador.
- d) Cada integrante de NUEVA EPS S.A. se compromete a usar honesta, racional y eficientemente los recursos de la empresa y anteponer en su trabajo los intereses de ésta a los personales.
- e) Las relaciones internas y externas de la empresa se basan en la confianza y el respeto entre las partes.
- f) Nuestra organización es ágil, desconcentrada, desburocratizada y transparente; girará alrededor del servicio a los afiliados y usuarios.
- g) NUEVA EPS S.A. se distingue por su sentido social y humanizante, por el respeto hacia las personas que intervienen en los procesos que conforman nuestra cadena de valor, internos y externos.
- h) Actuamos con prudencia, reserva y responsabilidad en el manejo y suministro de información, tanto de la empresa como de los afiliados y

usuarios, respetando la confidencialidad y cumpliendo las obligaciones legales relacionadas con el tratamiento de los datos personales.

- i) Buscamos el mejoramiento continuo tanto de los procesos y recursos técnicos como del talento humano con el fin de propender por la excelencia en el trabajo.
- j) Somos respetuosos de la ley y de las disposiciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y por ello nos ceñimos estrictamente a las normas jurídicas colombianas y colaboramos con las autoridades gubernamentales en la consecución de los objetivos del sistema de salud.
- k) En la medida de las posibilidades, NUEVA EPS S.A. reinvierte parte de sus utilidades líquidas en el desarrollo de actividades de promoción de la salud, prevención de enfermedades y fomento e investigación en tecnología y capacitación en salud.
- l) En todas nuestras actividades cuidamos de preservar el medio ambiente natural.

CAPÍTULO III NORMAS DE AUTORREGULACIÓN

Artículo 11.- Normas de autorregulación: Como elemento fundamental en el mejoramiento continuo, NUEVA EPS S.A. tiene procesos y procedimientos los cuales son medidos a través de indicadores de gestión de sus administradores y colaboradores, orientados a dar una respuesta efectiva a las necesidades de sus usuarios internos y externos.

El Presidente como encargado de la dirección y administración de la empresa, diseña y propone para aprobación de la Junta Directiva, el plan estratégico de la compañía que incluya los objetivos empresariales, sus metas asociadas y los indicadores e instrumentos para medir de forma metódica y sistemática sus resultados y la gestión empresarial de la empresa en todos los niveles de la organización: Presidente, Vicepresidentes, Secretaría General y Jurídica, Gerentes de *Staff*, Gerentes de área, Gerentes Regionales, Directores, Coordinadores y colaboradores.

Periódicamente cada nivel jerárquico de la empresa evalúa, mediante los instrumentos de gestión fijados, el cumplimiento de las metas y el logro de

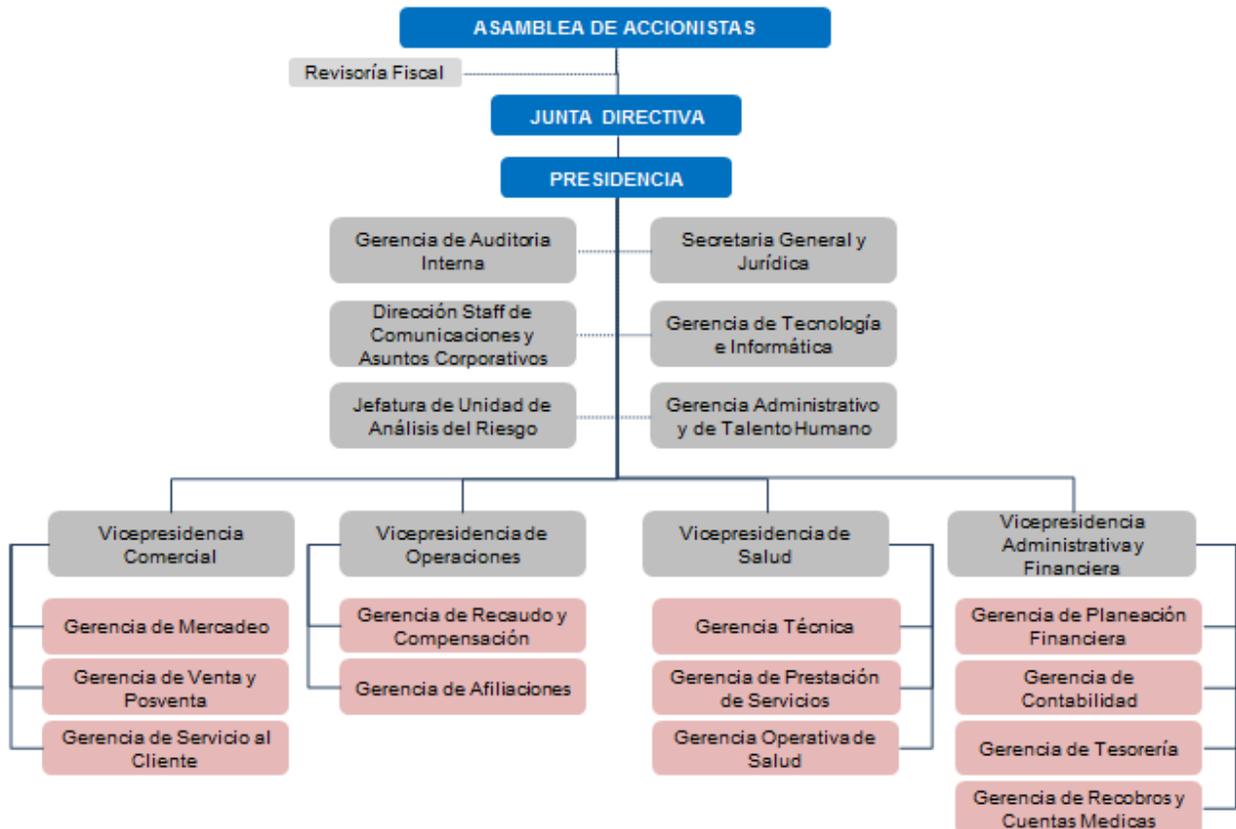
los objetivos, allí se analizan los puntos problemáticos y se determinan las propuestas de mejoramiento.

Los resultados son difundidos al interior de la empresa, previo análisis del Comité de Presidencia, por medio de presentaciones en todas las áreas y grupos de trabajo de la compañía o mediante otros medios de divulgación.

La evaluación de desempeño de la sociedad y de sus directivos y colaboradores se basará en el plan estratégico que apruebe la Junta Directiva.

CAPÍTULO IV ESTRUCTURA ORGÁNICA Y POLÍTICAS DE DIRECCIÓN DE LA SOCIEDAD

Artículo 12.- Estructura organizacional: Con el objeto de lograr el desarrollo de la misión y visión, la sociedad ha definido la siguiente estructura a nivel nacional:



Además, para la prestación descentralizada de los servicios de salud, cuenta con las Regionales que la Junta Directiva considere necesarias para el desarrollo de su objeto social.

Artículo 13.- Órganos de dirección y administración: La dirección de la empresa corresponde a la Asamblea General de Accionistas, la cual se reúne con la presencia de representantes de cuando menos el ochenta por ciento (80%) de las acciones con derecho a voto.

La administración de la empresa corresponde a la Junta Directiva y al Presidente. La Junta Directiva está integrada por cinco (5) miembros principales y cinco (5) miembros suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas, para períodos anuales, sin perjuicio que puedan ser reelegidos o removidos libremente por la misma Asamblea.

El Presidente ejecuta las decisiones y órdenes de la Asamblea General y de la Junta Directiva, dirige y administra la empresa y lleva la representación legal de la misma.

La Junta Directiva designa y remueve libremente al Presidente, sus suplentes, y los colaboradores hasta el segundo nivel administrativo, incluidos los Gerentes Regionales, y, el Presidente contrata y remueve a los otros colaboradores de la empresa.

Cada uno de estos órganos de dirección y administración desarrolla las funciones que les corresponden de acuerdo con las normas y los deberes legales y estatutarios.

Artículo 14.- Deberes de los administradores: Los administradores de la sociedad deben obrar de buena fe, con lealtad y con la diligencia de un buen hombre de negocios. Sus actuaciones se cumplen en interés de la sociedad, teniendo en cuenta los intereses de sus accionistas. En el cumplimiento de su función, los administradores deben:

- a) Realizar los esfuerzos conducentes al adecuado desarrollo del objeto social.
- b) Velar por el estricto cumplimiento de las disposiciones legales o estatutarias.
- c) Velar porque se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a la Revisoría Fiscal.

- d) Guardar y proteger la reserva comercial e industrial de la sociedad.
- e) Gestionar responsablemente y proteger de manera eficaz los derechos de propiedad intelectual de la organización.
- f) Velar por el cumplimiento de las normas legales sobre protección de datos personales.
- g) Dar un trato equitativo a todos los accionistas y respetar el ejercicio del derecho de inspección de todos ellos.
- h) Abstenerse de participar, 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 exista conflicto de intereses, salvo autorización expresa de la Asamblea General de Accionistas. En estos casos, el administrador suministrará a este órgano social toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. De la respectiva determinación deberá excluirse el voto del administrador, si fuere accionista. En todo caso, la autorización de la asamblea sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la sociedad.

Artículo 15.- Colaboradores responsables del código: Los colaboradores que a continuación se identifican, tienen responsabilidades específicas en relación con la aplicación de este código, en el ámbito de sus funciones legales y estatutarias, y están sujetos a la evaluación periódica de su gestión a través de los sistemas de evaluación y control que adopte la entidad y a que se refiere este código.

Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del Código de Buen Gobierno y Ética, los siguientes colaboradores:

- a) Presidente.
- b) Vicepresidente Administrativo y Financiero.
- c) Vicepresidente Comercial.
- d) Vicepresidente de Salud.
- e) Vicepresidente de Operaciones.
- f) Secretaria General y Jurídica.
- g) Gerentes de *Staff*.
- h) Gerentes Regionales.
- i) Gerentes Zonales.
- j) Gerentes Nacionales.

Artículo 16.- Comités: Los comités son grupos de trabajo que se integran con miembros de la misma Junta Directiva o de la administración, en consideración a sus conocimientos y experiencia. NUEVA EPS S.A. tienen documentados sus procesos y procedimientos cuyo seguimiento se hacen a través de los comités institucionales de los cuales se definen actividades para el mejoramiento continuo de la empresa. Además del Comité de Auditoría y del Comité Asesor, que son de origen estatutario, NUEVA EPS S.A. tendrá los comités institucionales que decida crear la Junta Directiva y que sean presididos por uno de los directores, y los siguientes comités de administración, que podrán ser modificados por la Presidencia en la medida en que una administración eficiente, transparente e íntegra de la sociedad lo requiera:

a) Comité de Presidencia:

Objetivo y alcance:

Asesorar a la Presidencia en los asuntos de la sociedad en los que el Presidente pida su concurso, por iniciativa propia o por acoger la sugerencia de alguno de los miembros del Comité.

Funciones:

- Analizar las estrategias actuales y futuras para el desarrollo del negocio. Identificar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas correspondientes a los asuntos tratados.
- Proponer medidas correctivas o preventivas en las áreas involucradas y realizar seguimiento a las medidas adoptadas.
- Informar a la alta dirección sobre los resultados que impactan a toda la sociedad y que provienen de decisiones y medidas adoptadas por los Comités de Administración, y demás grupos internos de trabajo.
- Analizar los resultados de la gestión empresarial según los instrumentos de gestión fijados, el cumplimiento de las metas y el logro de los objetivos, al igual que los puntos problemáticos y las propuestas de mejoramiento.

Composición:

Presidente, Vicepresidente Administrativo y Financiero, Vicepresidente de Salud, Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente Comercial,

Secretaría General y Jurídica, Jefe de la Unidad de Análisis de Riesgo, Gerente Administrativo y de Talento Humano, Gerente de Tecnología e Informática, Gerente de Auditoría Interna y Director(a) Staff de Comunicaciones y Asuntos Corporativos.

Líder del Comité: Presidente.

Periodicidad: semanal.

b) Comité de Auditoría Interna:

Objetivo:

Revisar y supervisar los resultados de las auditorías internas y verificar la implementación de los planes de acciones encaminados a controlar los riesgos altos y extremos detectados en cada proceso auditado.

Alcance:

Comprende desde la revisión de los informes de auditoría relacionados con la eficiencia y eficacia en los procesos, la oportunidad y confiabilidad en la información financiera y el cumplimiento normativo, hasta el establecimiento de planes de acción que requieran de la intervención de los niveles estratégicos de la sociedad.

Funciones:

- Verificar la efectividad y el cumplimiento de los objetivos empresariales y políticas internas en los procesos y procedimientos estandarizados.
- Hacer seguimiento de la implementación de las acciones correctivas y preventivas definidas con anterioridad y medir su efectividad.

Composición:

Presidente, Gerente de Auditoría Interna, Jefe de la Unidad de Análisis de Riesgo y, dependiendo de los procesos auditados durante el período, se invitará al líder de área respectivo.

Líder del Comité: Gerente de Auditoría Interna.

Periodicidad: mensual.

c) Comité de Inversiones y Riesgos Financieros:

Objetivo y alcance:

Apoyar a la Junta Directiva en la aprobación, seguimiento y control de las políticas y estrategias para la administración de las inversiones y la gestión de los riesgos financieros, incluyendo la fijación de límites de actuación para las distintas áreas involucradas, para lo cual desarrollará las siguientes funciones y las que le han sido asignadas por las normas vigentes

Funciones en materia de inversiones:

- Asesorar a la Junta Directiva y a la alta dirección en la definición y establecimiento de las estrategias y políticas generales, límites y procedimientos para el manejo de las inversiones.
- Estudiar y recomendar alternativas para la inversión de las reservas técnicas y la colocación de los excedentes de efectivo de la aseguradora, en inversiones que garanticen seguridad y alta rentabilidad, de conformidad con las normas vigentes sobre la materia y las políticas definidas por la Junta Directiva.
- Evaluar los resultados de las inversiones y operaciones de tesorería, de acuerdo con las políticas internas y marco regulatorio aplicable para tales efectos.
- Establecer la metodología y los modelos para la calificación y la asignación cupos de inversión de emisores y contrapartes y evaluar y presentar a la Junta Directiva para ratificación, los cupos de Inversión por emisor y contraparte.
- Analizar el impacto de los cambios en las variables macroeconómicas que puedan afectar el desempeño de las inversiones y proponer los ajustes requeridos de considerando las condiciones de mercado para mitigar los riesgos derivados.

En materia de riesgos:

- Recomendar a la Junta Directiva y a la alta dirección la implementación de metodologías y procedimientos para la gestión, medición, monitoreo y control de los riesgos financieros (liquidez,

crédito y mercado) y sugerir las modificaciones que puedan existir de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

- Evaluar regularmente los riesgos financieros a los que está expuesta la sociedad en desarrollo de sus actividades y la fuente de los mismos, con el fin de tomar decisiones sobre los aspectos críticos identificados en los mismos.
- Efectuar un monitoreo periódico al cumplimiento de los lineamientos del Sistema de Administración del Riesgos –SAR- y evaluar los casos de incumplimiento de las políticas y procedimientos definidos, así como aprobar planes de acción frente a éstos.

Las políticas, criterios generales y parámetros emanados de este comité, deberán ser presentados ante la Junta Directiva para su respectiva ratificación.

Conformación:

Presidente, Vicepresidente Administrativo y Financiero, Jefe de la Unidad de Análisis de Riesgo, Gerente de Tesorería y Gerente de Planeación Financiera.

Líder del comité: Vicepresidente Administrativo y Financiero.

Periodicidad: Semestral.

d) Comité de Compras y Servicios Administrativos:

Objetivo y alcance:

Garantizar la transparencia y objetividad en los procesos de selección de proveedores de bienes y servicios administrativos, buscando las mejores condiciones en cuanto a optimización de recursos y calidad de los bienes o servicios. Asesora, evalúa y autoriza cualquier gasto administrativo cuya cuantía este dentro del rango de doscientos uno (201) a cinco mil (5000) salarios mínimos legales mensuales vigentes, con base en los ofertantes o proponentes que sean presentados por el área que requiera la contratación (mínimo dos ofertantes o proponentes).

Funciones:

- Analizar las necesidades de los requerimientos de bienes, servicios, medicamentos e insumos médicos y decidir sobre la conveniencia de su adquisición para NUEVA EPS S.A.
- Aprobar la compra de bienes y contratación de servicios sobre la base de criterios de transparencia, calidad, garantías de servicios, racionalización y productividad de recursos.
- Estudiar y aprobar los informes y recomendaciones sobre celebración y modificación y terminación anticipada de contratos referentes a:
 - Desarrollo de obras para adecuación, refacción o mantenimiento de oficinas.
 - Servicios y suministros relacionados con las operaciones de NUEVA EPS S.A.
 - Arrendamientos de inmuebles, máquinas y equipos a utilizar en NUEVA EPS S.A.

Conformación:

Presidente o su delegado, Vicepresidente Administrativo y Financiero, Secretaría General y Jurídica, Gerente Administrativo y de Talento Humano. También asistirán sin derecho a voto el Director Jurídico y el Director de Compras. Se podrá invitar al área que presente la solicitud de compra.

Líder del comité: Gerente Administrativo y de Talento Humano.

Periodicidad: mensual, pero podrá reunirse extraordinariamente según la necesidad del servicio.

e) Comité de Buen Gobierno y Ética:

Objetivo y alcance:

- Resolver los conflictos de interés de servidores distintos de los administradores, en cuyo caso cumplirá sus funciones el Comité Asesor de la Junta Directiva, y velar por la difusión y el cumplimiento de las normas contenidas en el Código de Buen Gobierno y Ética.

Funciones:

- Resolver los casos de conflicto de interés que no puedan ser resueltos por el respectivo superior jerárquico del colaborador incurso en él, de

conformidad con los parámetros trazados en el presente Código y en la ley.

- Coordinar sus actividades con las instancias éticas corporativas y con las dependencias que tienen a su cargo dentro de la empresa labores de seguimiento, orientación jurídica y auditoría.
- Asegurar la difusión del Código de Buen Gobierno y Ética a todos los miembros de la organización y a los grupos de interés relevantes externos, así como la adecuada capacitación sobre el mismo.
- Encargarse de la publicación y actualización del Código de Buen Gobierno y Ética en la página web de la sociedad y en los demás medios internos que considere oportunos.
- Promover y liderar el proceso de implementación de la gestión ética.
- Establecer los canales institucionales a través de los cuales se recibirán las quejas y denuncias relacionadas con el incumplimiento del Código de Buen Gobierno y Ética, y fijar el procedimiento para el estudio y resolución de dichas quejas y denuncias.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento del Código de Buen Gobierno y Ética.
- Informar a la Presidencia sobre el cumplimiento del presente código.
- Proponer a la Presidencia los ajustes y reformas necesarias para la correcta ejecución del presente código.
- Proponer a la Presidencia el sistema de seguimiento al Código de Buen Gobierno y Ética.
- Proponer el sistema de índices de gestión del Código de Buen Gobierno y Ética, y encargarse de su medición.
- Implementar un procedimiento de sensibilización y actualización en las definiciones del Código de Buen Gobierno y Ética, así como evaluaciones a la interiorización y comprensión de sus lineamientos para toda la compañía, el cual será revisado anualmente.

- Velar porque las quejas que se formulen en relación con presuntas violaciones o desconocimiento de las normas del Código de Buen Gobierno y Ética se resuelvan oportunamente.

Conformación:

Vicepresidente de Operaciones, Vicepresidente Comercial, Vicepresidente Administrativo y Financiero, Secretaria General y Jurídica, Gerente de Tecnología e Informática y Dirección Staff de Comunicaciones y Asuntos Corporativos. El Comité elegirá entre sus miembros, quien actuará como secretario.

Líder del comité: Vicepresidente Administrativo y Financiero.

Periodicidad: Ordinariamente se reunirá por lo menos una vez cada trimestre, pero podrá reunirse extraordinariamente por convocatoria del líder.

f) Comités Ocasionales:

La Junta Directiva o el Presidente pueden crear en forma esporádica comités ocasionales para el estudio y análisis o la investigación de un caso específico. Al momento de crearse un comité ocasional, la Junta Directiva o el Presidente, según corresponda, designará a los miembros que harán parte de él, delimitará el asunto y el alcance del estudio y análisis, o los hechos objeto de la investigación, precisará el término para rendir el informe y señalará los demás aspectos sustanciales o procedimentales que considere conveniente para el trabajo encomendado al respectivo comité.

CAPÍTULO V DEBERES Y DERECHOS

Artículo 17.- Deberes de los directivos y colaboradores de NUEVA EPS S.A.:

En el desarrollo de sus labores, todos los directivos y colaboradores de NUEVA EPS S.A. cumplen como mínimo con los siguientes deberes:

- a) Desempeñarse con diligencia y lealtad y cumplir con sus funciones en la mejor forma y con conocimiento profesional y experiencia, y trabajar con dedicación para coadyuvar con los objetivos de la organización.
- b) Cuidar como si fueran propios los bienes y recursos de NUEVA EPS S.A., aplicándolos eficazmente para los fines empresariales sin omitir esfuerzos

- a favor de los intereses de ésta, y absteniéndose de facilitar su uso o adquisición en forma gratuita o a precios inferiores a los del mercado.
- c) Velar por el buen nombre de la sociedad dentro y fuera de ésta.
 - d) Actuar con pulcritud y rectitud en todos los actos relacionados con la sociedad.
 - e) Actuar con respeto y consideración hacia los colegas de trabajo, los contratistas, las autoridades y los superiores jerárquicos.
 - f) Gestionar responsablemente y proteger de manera eficaz los derechos de propiedad intelectual de la organización.
 - g) Cumplir la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.
 - h) Manejar responsablemente y mantener en reserva la información confidencial de la sociedad, y la referente a sus afiliados y usuarios, y no aprovechar su conocimiento a favor de su propio interés o de un tercero.
 - i) Cumplir las normas legales sobre protección de datos personales en relación con la información de los afiliados y usuarios, colaboradores, proveedores y demás actores que se interrelacionan de una u otra forma con NUEVA EPS S.A. (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013).
 - j) Mantener actualizada la información personal que requiera la sociedad, conforme a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones.
 - k) Prestar a los afiliados y usuarios un servicio amable, respetuoso, oportuno y efectivo.
 - l) No incurrir en acciones u omisiones que puedan llegar a afectar los intereses de la empresa.
 - m) Abstenerse de prestar servicios o brindar asesoría a la competencia.
 - n) No abusar de su condición de directivo, funcionario o colaborador de NUEVA EPS S.A. para obtener beneficios personales o para terceros relacionados con los servicios que ésta presta.

- o) Guardar confidencialidad sobre las negociaciones de la sociedad y de las oportunidades de negocio derivadas de la actividad social.
- p) Actuar siempre conforme con los principios que orientan a la sociedad y de acuerdo con las buenas conductas aceptadas socialmente.
- q) Abstenerse de adelantar actividades de proselitismo político aprovechando cargo, posición o relaciones con NUEVA EPS S.A.
- r) Mantener una presencia personal digna y abstenerse de prácticas contrarias a las buenas costumbres, la dignidad y el ambiente de trabajo.

Artículo 18.-Derechos de los directivos y colaboradores: Son derechos de los directivos y colaboradores los siguientes:

- a) Recibir trato amable, respetuoso y considerado de parte de los superiores.
- b) Contar con las condiciones adecuadas de seguridad industrial, de higiene y un ambiente de tranquilidad en su lugar de trabajo.
- c) Trabajar de acuerdo con las condiciones contractuales y en los términos establecidos por la ley.
- d) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frentes a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.
- e) Ejercer los demás derechos consagrados en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.
- f) Participar en las promociones y capacitaciones en condiciones de igualdad con sus colegas.
- g) Recibir información sobre las evaluaciones que se les practiquen y conocer las causales de la cesación del contrato cuando hubiera lugar.
- h) Participar activamente en la vida de la sociedad.

- i) Presentar quejas y observaciones respetuosas en relación con su trabajo o con su vinculación a NUEVA EPS S.A.

Artículo 19.-Derechos de los afiliados de NUEVA EPS S.A. y de los usuarios del servicio en la red de prestadores de salud: NUEVA EPS S.A. acatará los derechos de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, conforme lo dispuesto en la Ley 100 de 1993 y la Ley 1122 de 2007 y demás normas que sobre el particular expida el Gobierno Nacional. Con base en ese marco legal, este código reconoce a favor de los afiliados y usuarios los siguientes derechos:

- a) Recibir atención en el territorio nacional en forma considerada, respetuosa y de calidad científica, dentro de las posibilidades de NUEVA EPS S.A. y de acuerdo con lo establecido en el Plan Obligatorio de Salud –POS, incluyendo el suministro de medicamentos en denominación genérica.
- b) Recibir un trato igualitario, amable, personal y considerado, respetando sus creencias y costumbres.
- c) Recibir información sobre las normas, reglamentos, y políticas de la sociedad aplicables a las afiliaciones.
- d) Recibir explicación oportuna y clara en casos de rechazos de servicios asistenciales.
- e) Pedir y obtener información completa y oportuna en relación con los diagnósticos, tratamientos y prognosis, en términos comprensibles.
- f) Recibir la información que le permita decidir sobre procedimientos y tratamientos o rechazarlos, de acuerdo con la ley, de manera que pueda conocer de antemano las consecuencias de su decisión.
- g) Privacidad en relación con su condición y tratamiento y a que todos los registros y comunicaciones sobre su estado de salud sean confidenciales.
- h) Conocer, actualizar y rectificar sus datos personales. Este derecho se podrá ejercer, entre otros frente a datos parciales, inexactos, incompletos, fraccionados, que induzcan a error, o aquellos cuyo tratamiento esté expresamente prohibido o no haya sido autorizado.

- i) Ejercer los demás derechos consagrados en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.
- j) Recibir explicación sobre el estado de su afiliación, de sus aportes y demás pagos al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- k) Quejarse y presentar reclamaciones respetuosas y a que se le de respuesta en los términos establecidos por las normas legales. Participar activamente en los programas de promoción y prevención.
- l) Recibir atención de urgencias en todo el territorio nacional.
- m) Afiliar a su grupo familiar básico y a beneficiarios adicionales, ello sujeto al pago de la Unidad de Pago por Captación –UPC- adicional que corresponda.
- n) Escoger libremente Empresa Promotora de Salud –EPS- y solicitar el cambio dentro de los plazos y de acuerdo con los requisitos legales.

Artículo 20.- Deberes de los afiliados de NUEVA EPS S.A. y de los usuarios del servicio en la red de prestadores de salud: NUEVA EPS S.A. hará cumplir los deberes que éstos tienen en su calidad de afiliados al sistema y de usuarios de los servicios de salud, conforme lo dispuesto en las Ley 100 de 1993 y la Ley 1122 de 2007 y demás normas que sobre el particular expida el Gobierno Nacional. Con base en ese marco legal, la sociedad podrá exigir a sus afiliados y usuarios el cumplimiento de los siguientes deberes:

- a) Acatar el ordenamiento jurídico aplicable al Sistema General de Seguridad Social en Salud y las normas internas de NUEVA EPS S.A.
- b) Respetar tanto al personal de servicio como al administrativo, y tratarlo con educación.
- c) Acoger las prescripciones y recomendaciones médicas y cumplir las citas a tiempo.
- d) No transmitir información incorrecta o falsa sobre NUEVA EPS S.A.
- e) Presentar los documentos de acreditación y de afiliación en forma veraz, clara, oportuna y completa.
- f) Efectuar oportunamente el pago de sus aportes.

- g) Mantener actualizada la información personal y empresarial que requiera la sociedad, incluyendo novedades relacionadas con su afiliación, residencia, empleador y grupo familiar a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012 y en el Decreto 1377 de 2013 y las demás normas que modifiquen, adicionen o complementen sus disposiciones.
- h) Hacer uso adecuado de los recursos de NUEVA EPS S.A., incluyendo el uso de los servicios de salud a través de la red de prestadores de la sociedad.
- i) No incluir como beneficiarios a personas que deban aportar como cotizantes.
- j) Informar a las autoridades sobre las irregularidades detectadas en el servicio.
- k) No utilizar simultáneamente los servicios de NUEVA EPS S.A. con los de otras EPS o con regímenes de salud diferentes.
- l) Procurar la prevención de enfermedades a través del cuidado integral de su salud y de la de su grupo familiar.

CAPÍTULO VI ORGANISMOS Y POLÍTICAS DE CONTROL

Artículo 21.- Políticas frente a los organismos de control externos e internos:

El Presidente y el equipo directivo de NUEVA EPS S.A. deben mantener relaciones armónicas con los órganos de control y suministrarles la información que legalmente éstos requieran para el desarrollo de sus funciones, en forma oportuna, completa y veraz. Igualmente, deben promover las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control, dentro del ámbito de sus respectivas funciones, recomienden o exijan, según el caso, y velar por el cumplimiento de los mecanismos de control por parte de todos los colaboradores de NUEVA EPS S.A. para obtener una administración cada vez más eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación.

En desarrollo de esta relación armónica, la administración es controlada por la Revisoría Fiscal, la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social y las demás autoridades del Gobierno Nacional encargadas del adecuado desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

A nivel nacional las instituciones encargadas de vigilancia y control de las Empresas Promotoras de Salud y a las cuales puede acudir el usuario para manifestar situaciones que afecten la prestación en los servicios de salud son la Superintendencia Nacional de Salud, máxima autoridad de inspección y vigilancia en la materia, la Superintendencia de Industria y Comercio en relación con la protección de los datos personales y las Secretarías de Salud Distritales Departamentales.

Adicionalmente, NUEVA EPS S.A. está sujeta al control interno empresarial de sus administradores, colaboradores y el área de Auditoría Interna, que buscan proveer seguridad razonable en el logro de sus objetivos estratégicos, en el reporte de la información y en el cumplimiento normativo, mediante la gestión oportuna de sus riesgos y la efectividad de sus controles.

Artículo 22.- Revisoría fiscal: El Revisor Fiscal es elegido por la Asamblea General de Accionistas y cumple con las funciones que le asigna el Código de Comercio y las demás normas legales que regulan la materia.

Artículo 23.- Sistema de Control Interno y Auditoría Interna: El control interno es un proceso ejecutado por la Junta Directiva, la administración y el personal de la EPS, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: efectividad y eficiencia de las operaciones; confiabilidad en la información financiera; y cumplimiento de las leyes y regulaciones. Los máximos responsables del Sistema de Control Interno son la Junta Directiva, el Comité de Auditoría de la Junta Directiva y el Presidente.

La Junta Directiva y la Presidencia son quienes hacen el control estratégico en la organización, los Vicepresidentes el control táctico y, los demás colaboradores el control operativo. Todo el personal de la EPS es responsable del Sistema de Control Interno, contribuyendo a su eficiencia y efectividad, esto es, a proporcionar seguridad razonable respecto a los objetivos específicos de la EPS.

La Auditoría Interna es un área de evaluación independiente y objetiva, comprometida con la misión institucional, que examina todas sus operaciones, apoya y asesora a la alta dirección en la generación, promoción y consolidación de un ambiente de control que coadyuve al cumplimiento de los objetivos y metas de la empresa y su desarrollo continuo.

OBJETIVOS:

- a) Medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles establecidos en la EPS.
- b) Evaluar en forma preventiva los riesgos existentes en los procesos críticos y de apoyo y velar porque se establezcan los mecanismos de control a fin de reducir los riesgos identificados.
- c) Cooperar en la creación y fortalecimiento de un ambiente de control que garantice el desarrollo eficiente y eficaz de cada proceso y el cumplimiento de los objetivos de la EPS y cada área.
- d) Recomendar a la administración los correctivos necesarios para garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos previstos.

Funciones:

- a) Asistir a la administración y al Comité de Auditoría en las actividades de monitoreo, examen y evaluación de los procesos de gobierno, riesgo y control, manteniendo la objetividad e independencia necesarias.
- b) Diseñar planes de auditoría basados en riesgos para determinar las prioridades de la actividad de auditoría interna; dichos planes deben ser consistentes con las metas de la organización y contribuir al fortalecimiento del Sistema de Control Interno de la sociedad.
- c) Proponer al Comité de Auditoría de la Junta Directiva el alcance y contenido del plan general de auditorías, y las actividades de aseguramiento y asesoría que garanticen su eficiente y oportuna ejecución.
- d) Asesorar y apoyar a la alta dirección y al Comité de Auditoría de Junta Directiva en el proceso de mejoramiento y monitoreo del Sistema de Control Interno en toda la sociedad.
- e) Informar los resultados obtenidos en la ejecución de las auditorías, a las partes interesadas.
- f) Realizar la evaluación integral del Sistema de Control Interno de la sociedad.
- g) Planear y ejecutar actividades de monitoreo sobre las recomendaciones de los entes de control externo.
- h) Proporcionar información periódica sobre el estado y resultado del plan general de auditoría y la suficiencia de los recursos de la función.
- i) Coordinar y optimizar los esfuerzos de los entes de control externos.
- j) Evaluar y proponer acciones de mejoramiento sobre la efectividad del Sistema de Control Interno de la sociedad.
- k) Informar las situaciones irregulares que se detecten en desarrollo de sus funciones a los órganos apropiados de la sociedad y a las autoridades, según corresponda, de acuerdo con la magnitud del hecho detectado.

- l) Convocar reuniones extraordinarias del Comité de Auditoría de la Junta Directiva, cuando lo considere pertinente.

Artículo 24.- Sistema de Administración del Riesgo –SAR: La EPS acoge los mecanismos definidos por el Gobierno Nacional para el cumplimiento del Sistema de Administración de Riesgos aplicable a las Entidades Promotoras de Salud conforme lo dispuesto por el Decreto 1698 de 2007, la Resolución 1740 de 2008 y la Ley 1438 de 2011. De tal forma que se definirán los procesos, procedimientos y tareas sistemáticas para planear, hacer, verificar y actuar frente al riesgo en salud, operativo, financiero, administrativo, del negocio, de mercado y de crédito. Igualmente, se adelantarán las acciones para la identificación de los riesgos, evaluación y medición de los mismos, selección del método para su administración, implementación y retroalimentación.

La Junta Directiva y el Presidente de la sociedad toman las medidas necesarias para el diseño, aprobación, implementación y seguimiento del Sistema de Administración de Riesgos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, incluyendo las políticas sociales respecto del mismo y del perfil de riesgo de la sociedad.

Los riesgos identificados deben ser valorados considerando su probabilidad de ocurrencia y el impacto que pueda tener sobre los recursos económicos de la sociedad, sus afiliados, sus colaboradores, sus proveedores, y su reputación. NUEVA EPS S.A. debe aplicar diferentes estrategias que le permitan llevar sus riesgos hacia niveles tolerables.

CAPÍTULO VII LA EPS Y SU RELACIÓN CON EL ENTORNO

Artículo 25.- Relación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud: NUEVA EPS S.A. obra conforme a lo previsto en la Constitución Política y en la Ley en todos sus actos, de acuerdo con sus atribuciones como sociedad comercial y respecto a sus facultades como Entidad Promotora de Salud - EPS- conforme a lo dispuesto en las Leyes 100 de 1993 y 1122 de 2007, Decreto 1485 de 1994, Ley 1438 de 2011 y demás disposiciones aplicables.

Artículo 26.- Relación con los órganos de vigilancia y control: NUEVA EPS S.A. acata las instrucciones que sean impartidas por la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de Salud y Protección Social. De igual forma atenderá las visitas y requerimientos de estas entidades además de aquellas que provengan de la Contraloría General de la Nación y demás

entidades que tengan facultad de inspección, vigilancia y control en los aspectos societarios y en el desarrollo de su objeto social.

Artículo 27.- Relaciones con la competencia: NUEVA EPS S.A. cumple y hace cumplir la Constitución Política, las leyes y y demás normas relacionadas con la promoción de la competencia y prácticas comerciales restrictivas, con el objeto de:

- a) Mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios de salud.
- b) Garantizar la efectividad del principio de la libre escogencia de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- c) Permitir la participación de las distintas personas naturales o jurídicas que ofrezcan la administración y la prestación de los servicios de salud, bajo las regulaciones y la vigilancia del Estado.
- d) Velar porque los precios de bienes y servicios estén acordes con la tendencia del mercado de salud.

De igual forma, se abstienen de realizar acuerdos, actos o convenios, así como prácticas y decisiones concertadas que, directa o indirectamente tengan por objeto o como efecto impedir, restringir o falsear el juego de la libre competencia dentro del mercado de los servicios de salud; abusar de una posición de dominio sobre el mismo; o impedir, restringir o interrumpir la prestación de los servicios de salud.

Los directivos y colaboradores de la empresa que tengan contacto con representantes de competidores, mantienen una actitud profesional, apegada a los principios y valores de la compañía que representan y cuidarán su imagen personal y la de la organización.

En todas las relaciones con competidores los directivos y colaboradores de la empresa deben evitar tratar temas que pudiesen generar riesgos o posibles contingencias para la empresa, relacionadas con el cumplimiento de leyes y reglamentos sobre competencia.

Artículo 28.- En la relación con la red de prestadores de servicios de salud: Para garantizar de manera permanente la calidad de los servicios de salud que reciban los afiliados, La empresa observa de manera particular con la red de prestadores de servicios de salud, lo siguiente:

- a) Respetar, dentro del marco del acto médico y del acto institucional, las determinaciones que adopten los prestadores.
- b) Aplicar el principio de selección objetiva y autonomía privada.
- c) Verificar que cuenten con la habilitación de servicios a la luz de lo dispuesto por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- d) Medir la gestión en la prestación del servicio basada en los indicadores de gestión regulados por la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud.
- e) Procurar el mejoramiento continuo de procesos internos y de los prestadores para la atención de los afiliados.
- f) Procurar reducir los riesgos laborales, legales y financieros.

Artículo 29.- Relaciones con los proveedores y prestadores de servicios de salud: Las relaciones de NUEVA EPS S.A. con sus proveedores y prestadores se fundamentan en los principios de economía, transparencia, selección objetiva, buena fe, equidad y responsabilidad, que faciliten un eficaz proceso de contratación, basado en criterios de calidad, rentabilidad y servicio, con terceros que sean reconocidos por su integridad y equidad en sus negocios y relaciones contractuales.

Estos principios y reglas se resumen de la siguiente manera:

- a) **Economía:** Los procesos de contratación se adelantan de tal manera que la empresa pueda seleccionar la propuesta que convenga a sus intereses y ejecutar el contrato respectivo haciendo la mejor inversión en recursos técnicos, económicos y humanos, en el menor tiempo posible con la menor cantidad de gastos.
- b) **Transparencia:** El proceso de contratación debe realizarse con base en procedimientos y reglas claras que garanticen la calidad, imparcialidad e igualdad de oportunidades, prevaleciendo los intereses de la empresa para cada tipo de contrato.
- c) **Selección objetiva:** La escogencia se hace al ofrecimiento más favorable a la empresa y a los fines que ella busca, sin tener en consideración factores de afecto o de interés y, en general, cualquier clase de motivación subjetiva o provecho económico a título personal. Ofrecimiento más favorable es aquel que, teniendo en

cuenta los factores de escogencia para la contratación resulten ser el más ventajoso para la empresa.

- d) Buena fe: Las partes deben proceder de buena fe en todas sus actuaciones, y los contratos obligarán no sólo a lo pactado expresamente en ellos, sino a todo lo que corresponda a la naturaleza de los mismos, según la ley, la costumbre o la equidad.
- e) Equidad: El principio de equidad debe inspirar y gobernar los procesos contractuales, por ello cuando no exista norma especial para el caso concreto se aplicará la norma general o abstracta con el fin de realizar la justicia.
- f) Responsabilidad: En virtud de este principio los colaboradores de la empresa están obligados a vigilar la correcta ejecución del objeto contratado y a proteger los derechos de la compañía, respondiendo por sus actuaciones y omisiones o el incumplimiento de los deberes legales.
- g) Para asegurar los mejores intereses de la empresa y un tratamiento equitativo y honesto, NUEVA EPS S.A. cuenta con un listado de ofertantes o proponentes para la adquisición de bienes y servicios. Para su inscripción, los oferentes o proponentes deben acreditar que tienen un sistema integral de prevención y control de lavado de activos y de la financiación del terrorismo para los sectores económicos en los que sea obligatorio. De igual forma, se verificará la situación jurídica y financiera que permita determinar la estabilidad de los proveedores y prestadores.
- h) La empresa puede implementar diferentes mecanismos para efectuar su contratación, buscando con ellos agilidad, competitividad y transparencia.
- i) En NUEVA EPS S.A. no existirán relaciones contractuales que no tengan soporte en un contrato escrito suscrito por los representantes legales de ambas partes contratantes, con sus correspondientes pólizas de seguros.

CAPÍTULO VIII MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 30.- Manejo de la información administrativa: Los accionistas y colaboradores de NUEVA EPS S.A. se comprometen a cumplir en cualquier

tiempo, las condiciones y deberes de confidencialidad, reserva y no revelación aplicables al manejo de datos, la información y los documentos de la empresa o de terceros y en sujeción estricta en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.

Los accionistas y colaboradores se abstendrán de suministrar, facilitar o permitir el uso inadecuado de la información de la empresa por parte de personas u organismos no autorizados y deberán atender siempre y sin excepción los principios y reglas definidas en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de Nueva EPS S.A.

Está prohibido utilizar información confidencial de la empresa para beneficio personal o de terceros, en tanto ésta no sea conocida por el público. De igual manera, los colaboradores de NUEVA EPS S.A. no harán uso de la información que en forma ilegal o inadecuada hayan obtenido, incluyendo aquella relacionada con otras entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

En lo relacionado con el manejo de la información, NUEVA EPS S.A. da estricta aplicación a los siguientes parámetros:

- a) Garantiza el derecho de información a los afiliados, a través de la respuesta oportuna a sus requerimientos.
- b) Da aplicación a las disposiciones referentes al consentimiento expreso de los usuarios del servicio, por tanto, mantiene en reserva y confidencialidad la información que así se requiera, incluyendo toda la información generada en los registros financieros.
- c) Cumplimiento eficaz de los principios y reglas en las normas legales para el tratamiento y la protección de los datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013).
- d) Las decisiones que se adopten en la empresa serán documentadas y publicadas en forma adecuada.
- e) No se podrá distorsionar los registros y/o la información de la empresa.
- f) Los directivos y colaboradores deberán abstenerse de realizar acciones que puedan influir, ejercer coerción, manipular o engañar a cualquier auditor interno o externo o funcionario que se encuentre en el desempeño de sus funciones.

Artículo 31.- Gestión de Derechos de Propiedad Intelectual: Los accionistas y colaboradores de NUEVA EPS S.A. se comprometen a cumplir las siguientes reglas en relación con los derechos de propiedad intelectual de la empresa y de terceros vinculados con la operación y servicios de NUEVA EPS S.A.

- a) Reconocen y respetan la titularidad e integralidad de cualquier derecho de propiedad intelectual que posea o represente NUEVA EPS S.A., durante y al finalizar su relación jurídica con la empresa.
- b) NUEVA EPS S.A. es la exclusiva titular o propietaria de toda la información y datos relacionados con la operación de la empresa y de los derechos de propiedad intelectual vinculados con los bienes e información que utiliza para adelantar sus actividades.
- c) Ceden totalmente y de forma a NUEVA EPS S.A., los derechos de propiedad intelectual vinculados con las actividades y servicios que ejecutan para la empresa.
- d) Cumplir en cualquier tiempo, con toda obligación de carácter legal o contractual relativa a la observancia de los derechos de propiedad intelectual, propiedad industrial y de derechos de autor, vinculados con cualquier derecho o bien de NUEVA EPS S.A. o de terceros.
- e) Se abstienen de registrar, ceder, transferir, enajenar, explotar, licenciar, sublicenciar, reproducir, copiar, comercializar o distribuir la información, las obras o creaciones intelectuales, el software integrado en los sistemas de información de NUEVA EPS S.A., las marcas y nombres comerciales, los logos, las enseñas, los lemas, los nombres de dominio, los secretos empresariales, el saber hacer (know how), los diseños industriales, las patentes, los modelos de utilidad y los derechos de autor de NUEVA EPS S.A., y de realizar cualquier otra conducta que pueda vulnerar los derechos patrimoniales de autor o los derechos de propiedad industrial de NUEVA EPS S.A.
- f) Para la ejecución de sus obligaciones con NUEVA EPS S.A. no vulneran ningún derecho de propiedad intelectual de terceros y apoyan a la empresa en el proceso de documentación requerido para la protección de cualquier derecho de propiedad intelectual vinculado con sus obligaciones.
- g) Son responsables con sus propios medios y recursos, de defender, proteger y compensar suficiente e integralmente a NUEVA EPS S.A.

ante cualquier demanda judicial o acción legal, que se inicie contra la empresa, por cualquier acción u omisión que infrinja o pueda infringir una disposición nacional o internacional sobre propiedad intelectual, propiedad industrial o derechos de autor.

Artículo 32.- Manejo de la información médica: NUEVA EPS S.A. cumple con lo previsto en la Ley 23 de 1981, Resolución 1995 de 1999, y demás normas legales y reglamentarias en relación con la gestión y tratamiento de la información médica de los afiliados.

El tratamiento y destinación de los datos personales de los afiliados o usuarios de los servicios que se consideren públicos, semiprivados, privados o sensibles deben atender siempre y sin excepción los principios y reglas destinadas en la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.

En consecuencia sus colaboradores y directivos se abstienen de dar a conocer la información que tenga carácter reservado y que provenga de la situación clínica de sus usuarios del servicio, pudiendo dar uso de la misma, exclusivamente en relación con los procesos de auditoría médica, atención a los requerimientos de los organismos de vigilancia y control y de los despachos judiciales.

CAPÍTULO IX GRUPOS DE INTERÉS Y CONFLICTOS DE INTERÉS

Artículo 33.- Relaciones con grupos de interés relevantes: Para los efectos de este código son grupos de interés relevantes para NUEVA EPS S.A. los accionistas, los afiliados y usuarios, sus colaboradores, los proveedores, las autoridades y organismos de control, las comunidades en que opera y la sociedad en general. En cada una de las relaciones con los grupos de interés relevantes, NUEVA EPS S.A. tendrá en cuenta las expectativas legítimas de tales grupos y procurará:

- a) Reconocer y asegurar sus derechos.
- b) Desarrollar mecanismos de mejoras de desempeño que los involucren.
- c) Comunicación efectiva y compartir la información relevante para los intereses de cada grupo, dentro de las limitaciones legales y garantizando siempre la protección eficaz de la privacidad y de los datos personales.

- d) Buscar el mutuo beneficio.
- e) Observar la mayor transparencia.

Artículo 34.-Principios generales en relación con los grupos de interés: Los directivos y colaboradores de NUEVA EPS S.A. tienen en cuenta en todas sus actuaciones, en relación con los grupos de interés, los siguientes principios:

- a) No se realizan negocios con personas naturales o jurídicas de las cuales se tenga conocimiento que observan un comportamiento empresarial contrario a las leyes.
- b) Se ofrecen a los usuarios servicios integrados, a partir de la construcción de relaciones de confianza y largo plazo, maximizando la generación de valor.
- c) Se informa de manera clara las condiciones de las operaciones que realiza NUEVA EPS S.A., de tal forma que sea posible que los usuarios conozcan en su integridad los servicios, así como las obligaciones recíprocas que se generan en toda relación comercial.
- d) En la operación de la empresa y en la provisión de los servicios a los afiliados se observa la Política de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A.
- e) Todos los aspectos legales sobre prácticas comerciales restrictivas se acatan, según los principios de la sana competencia.
- f) Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna y precisa, conforme a la ley.
- g) Se selecciona a los proveedores de la empresa, según su capacidad, experiencia, probidad y moralidad, de conformidad con las normas pertinentes y los reglamentos internos.
- h) Se busca establecer con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, buena fe, transparencia, responsabilidad, eficiencia, respeto y la búsqueda constante del bien común.
- i) Las relaciones de NUEVA EPS S.A. con el Gobierno y con las entidades gubernamentales y demás autoridades públicas, se manejan siempre dentro del marco de la ley y bajo las más estrictas normas éticas.

Parágrafo Primero.- Relaciones con accionistas: NUEVA EPS S.A. desarrolla su objeto social asegurando la sostenibilidad del negocio a través de una gestión ética, transparente y responsable que cree valor y proteja los derechos que la ley y los estatutos reconocen a los accionistas. La empresa suministra a los accionistas, de manera periódica y precisa, toda la información que se requiera para una adecuada toma de decisiones, incluyendo la situación financiera, los resultados operativos, comerciales y financieros y el gobierno corporativo.

Parágrafo Segundo.- Relaciones con colaboradores: La gestión humana en NUEVA EPS S.A. se debe dirigir a liderar la cultura organizacional y la gestión del talento humano en un ambiente de respeto y equidad y de promoción de los derechos laborales, con el fin de contribuir a la calidad de vida y a la generación de valor para accionistas, afiliados y usuarios y colaboradores. La gestión humana se deberá basar en las siguientes premisas:

- a) Contribuir al desarrollo integral de los colaboradores y valorar sus aportes a la empresa.
- b) Las únicas ventajas competitivas sostenibles provienen de las personas y de la cultura organizacional.
- c) El modelo de gestión humana proporciona a los jefes un papel principal en la administración y dirección de las personas.
- d) La primera responsabilidad de todo jefe es el conocimiento adecuado de sus colaboradores, en todo momento de la relación laboral.
- e) En este modelo, los colaboradores, con su compromiso y desempeño, son los gestores de su desarrollo profesional.

Parágrafo Tercero.- Relaciones con los afiliados y usuarios: Los afiliados y usuarios son la razón de ser de NUEVA EPS S.A. y merecen su más alta consideración, aprecio y respeto.

Toda estrategia de la EPS está enfocada a ofrecer una atención integral al afiliado y usuario, basada en el servicio personalizado, una actitud cercana y amable y los valores agregados que garantizan la calidad en el servicio y la maximización del valor de los servicios prestados.

En el recaudo, tratamiento y utilización de los datos personales de los afiliados, NUEVA EPS S.A. observa las obligaciones y garantías definidas en la sentencia de la Corte Constitucional C- 748 de 2011, la Ley 1581 de 2012, el Decreto 1377 de 2013 y demás normas que la modifiquen, adicionen o complementen.

NUEVA EPS S.A. mantiene una adecuada y permanente comunicación confiable con sus afiliados y usuarios, no sólo porque a través de ella logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo.

La EPS establece medios permanentes que tienen como objetivo no sólo orientar e informar a los usuarios sobre los servicios y las ventajas que éstos brindan, sino ofrecerles una real asesoría y formación en temas de su interés específico.

Parágrafo Cuarto.- Oficina de atención al afiliado:

NUEVA EPS S.A. cuenta con oficinas para la atención de sus afiliados y usuarios y para resolver las siguientes peticiones:

- a) Peticiones en interés general y en interés particular.
- b) Solicitudes de información y, en particular, la expedición de copia de documentos.
- c) Consultas escritas o verbales.
- d) Consultas de información y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales
- e) Solicitudes de certificación.
- f) Quejas y reclamos.

Las peticiones y consultas antes mencionadas pueden presentarse en la oficina de atención al afiliado ubicadas en las diferentes ciudades, o por cualquiera de los siguientes medios:

- a) Línea gratuita nacional: 01 8000 954400
- b) Línea de atención en Bogotá: 3077022
- c) Portal web: www.nuevaeps.com.co
- d) E-mail privacidad@nuevaeps.com.co (para consultas de información y reclamos relacionados con el tratamiento de datos personales).
- e) Línea ética.

Parágrafo Quinto.- Relaciones con proveedores y prestadores de servicios de salud: NUEVA EPS S.A. ha establecido unas normas, políticas y procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación.

Las actuaciones de quienes intervengan en los procesos de contratación y compras deberán regirse por los principios éticos de economía, transparencia, selección objetiva, buena fe, equidad y responsabilidad.

Con la finalidad de manejar los procesos de contratación de manera transparente, se ha definido como práctica no autorizada la celebración de contratos con proveedores y prestadores que sean cónyuges o compañeros permanentes o que se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o segundo de afinidad con el colaborador que haya presentado la propuesta. Igualmente, contratar con personas jurídicas de las cuales sea socio o representante legal el empleado que haya presentado la propuesta.

Parágrafo Sexto.- Relaciones con la comunidad: NUEVA EPS S.A. hace un aporte a la comunidad en general, reflejado en una actuación empresarial con principios éticos, estricta atención a las normas legales y con la disposición por hacer de sus colaboradores, ciudadanos con valores morales, sociales y profesionales.

Como parte de esta filosofía, la empresa tiene entre sus objetivos, contribuir al progreso económico, social y cultural del país en un marco de corresponsabilidad, promoción y respeto de los derechos humanos. Por lo tanto, la empresa procurará fortalecer las relaciones de corresponsabilidad fundadas en el diálogo y la participación, desarrollar sus actividades con responsabilidad social y ambiental, prestar servicios con calidad y eficiencia, al igual que suministrar oportunamente información de interés público.

Artículo 35.-Conflicto de interés con los colaboradores: Se entiende por conflicto de intereses aquella situación en virtud de la cual, un colaborador de NUEVA EPS S.A. que deba tomar una decisión o realizar u omitir una acción en razón de sus funciones, tenga que escoger entre el beneficio de la empresa y su interés particular, el de su familia o de terceros, de forma tal que escogiendo uno de estos tres últimos se genere un indebido beneficio patrimonial o extrapatrimonial, para sí, para su familia o para un tercero que de otra forma no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario o ético.

Los administradores y colaboradores de la empresa deberán actuar con la diligencia y lealtad debida, comunicando las situaciones donde existan conflictos de intereses, observando el deber de confidencialidad y utilizar razonablemente los activos sociales, para los fines y servicios destinados.

Todas las actividades de la empresa se rigen por los valores y principios enunciados en el presente código, las normas de la ética comercial y de la buena fe mercantil, del respeto a las leyes y a las costumbres comerciales, enfocadas al cumplimiento del objeto social, con énfasis y prioridad en el bien común y el servicio a la comunidad.

a) Prohibiciones:

De acuerdo con la legislación vigente, los colaboradores deberán abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia con la EPS o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés, salvo autorización expresa del Comité de Resolución de Conflictos, la Junta Directiva o la Asamblea. En estos casos, el colaborador suministrará toda la información que sea relevante para la toma de la decisión. En todo caso, la autorización sólo podrá otorgarse cuando el acto no perjudique los intereses de la empresa.

Adicionalmente, de conformidad con los principios y normas de conducta establecidas, el Reglamento de Trabajo, así como por la legislación vigente, los colaboradores de la EPS deberán abstenerse de:

- Participar en actividades, negocios u operaciones contrarios a la ley, los intereses de la EPS o que puedan perjudicar el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades o afectar el buen nombre de la EPS.
- Realizar cualquier negocio u operación con fundamento en sentimientos de amistad o enemistad.
- Abusar de su condición de directivo o colaborador de la EPS para obtener beneficios, para sí o para terceros, relacionados con los servicios que presta la entidad, o para obtener beneficios personales de proveedores, contratistas o usuarios.

De otra parte, todo colaborador con acceso a información privilegiada, tiene el deber legal de abstenerse de realizar cualquier operación que de lugar a conflicto de interés en razón de tal información.

b) Regalos e invitaciones:

Los colaboradores de la EPS no pueden dar, ofrecer o aceptar, en forma directa o indirecta, regalos, favores, donaciones, invitaciones, viajes o pagos en desarrollo de las actividades realizadas en la empresa que puedan influir en sus decisiones para facilitar negocios u operaciones en beneficio propio o de terceros, salvo que corresponda a material promocional.

c) Procedimientos para la prevención, manejo y resolución de conflictos de intereses:

Los colaboradores que se encuentran frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deben proceder de conformidad con lo establecido en este artículo.

Ante toda situación que presente duda en relación con la posible existencia de un conflicto de interés, el colaborador está obligado a proceder como si éste existiera. Por lo tanto, cuando se enfrente a un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, se debe cumplir con el siguiente procedimiento:

- Informar por escrito del conflicto a su superior jerárquico, en forma inmediata y por escrito, con detalles sobre su situación. El superior jerárquico designará al colaborador que deba continuar con el respectivo proceso, salvo que considere que no existe conflicto de interés, en cuyo caso deberá informar de manera inmediata al Comité de Resolución de Conflictos.

El superior jerárquico o el Comité de Buen Gobierno y Ética determinan en cada caso concreto la manera de evitar este conflicto. Las consideraciones hechas por el superior jerárquico o el comité y las decisiones que se adopten en la materia, constarán en documento suscrito por el superior jerárquico y todos los miembros del comité.

En todo caso, si el Comité de Buen Gobierno y Ética considera que la situación de posible conflicto de interés debe ser conocida por la Junta Directiva, remitirá a ésta toda la información sobre el caso en particular, para que sea ésta en última instancia quien decida los mecanismos para evitar el conflicto.

- Abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales

referentes al conflicto, o cesar toda actuación cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés.

- Los miembros de la Junta Directiva darán a conocer a la misma, la situación de conflicto de interés que consideren. La duda respecto de la configuración de actos que impliquen conflictos de interés, no exime al miembro de Junta Directiva de la obligación de abstenerse de participar en las actividades respectivas.

d) Situaciones irresolubles de conflicto de interés:

En toda situación en la cual sea imposible evitar un conflicto de interés con respecto a la EPS, los colaboradores a quienes corresponda adoptar la respectiva decisión, deben abstenerse de celebrar el respectivo acto o contrato o de realizar la operación que genera dicha situación.

Artículo 36.- Conflictos de intereses con los accionistas: Igualmente, el Presidente, los miembros de la Junta Directiva y los accionistas de la empresa, deben actuar con diligencia y lealtad hacia la misma, y deben abstenerse de intervenir directa o indirectamente, en los estudios, actividades, gestiones, decisiones o actuaciones en los que exista un conflicto de interés, de acuerdo con la normatividad o con los estatutos.

Se entiende que hay conflicto de interés cuando:

- a) Existen intereses contrapuestos entre un administrador o cualquier funcionario, y los intereses de la misma, que pueden llevar a aquél a adoptar decisiones o a ejecutar actos que van en beneficio propio o de terceros y en detrimento de los intereses de la empresa;
- b) Cuando exista cualquier circunstancia que pueda restarle independencia, equidad u objetividad a la actuación de un administrador o de cualquier funcionario de la empresa, y ello pueda ir en detrimento de los intereses de la misma.

Los accionistas deben revelar por escrito y con prontitud a la sociedad y a los demás accionistas cualquier conflicto de interés actual o potencial con respecto de la sociedad (incluyendo los que puedan derivarse de cualquier tipo de inversión, que directa o indirectamente, posean o lleguen a poseer o controlar en otras personas jurídicas o compañías que tengan por objeto principal el mismo negocio de la sociedad o cuya actividad

más relevante sea directamente relacionada con los servicios de la sociedad).

Cualquier conflicto de interés que surja en relación con alguno de los accionistas o de los miembros de la Junta Directiva, debe ser informado a la Junta Directiva y al Comité de Asesores. Reconocido el conflicto de interés, el accionista o el miembro de la Junta Directiva sobre el que éste recaiga, no podrá participar ni en las deliberaciones, salvo para explicar en qué consiste el conflicto, ni en las decisiones de la asamblea y de la junta en los asuntos relacionados con dicho conflicto de interés.

Artículo 37.- Resolución de conflictos de interés al nivel de Junta Directiva o de la Asamblea: Cuando se presente un conflicto de interés al nivel de la Junta Directiva o de la asamblea, la asamblea, con el voto favorable de una mayoría igual o equivalente al 80% del capital suscrito y pagado, conformará un Comité de Asesores integrado por tres personas de reconocida experiencia en administración de empresas que no tengan vinculación con los accionistas o sus vinculadas o con los miembros de la Junta Directiva de la sociedad, que será el encargado de definir su existencia y, de existir, de resolverlo.

Para ello, y con excepción de reformas estatutarias, adoptará todas aquellas decisiones de competencia de la Asamblea General y de la propia Junta Directiva que se relacionen directamente con su solución, y para tal efecto el Comité de Asesores requerirá el voto favorable de la mayoría de sus miembros.

En todo caso, y de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 23 de la Ley 222 de 1995, la decisión sobre el conflicto de interés no puede perjudicar los intereses de la sociedad.

Eventuales conflictos de interés incluyen, entre otros asuntos, los relacionados con la aprobación de políticas y programas de expansión y mercadeo de la empresa, así como la negociación y celebración de actos y contratos entre la empresa y cualquiera de los accionistas.

CAPITULO X RESPONSABILIDAD SOCIAL Y DEL MEDIO AMBIENTE

Artículo 38.- Políticas de responsabilidad social: Para NUEVA EPS S.A. la Responsabilidad Social Empresarial es una manera de ser, una forma de entender los negocios que se integra a nuestra visión, misión, valores y principios así como a todos nuestros campos de acción, de cara al nuevo

papel que el empresariado colombiano está asumiendo y al reto que implica promover el desarrollo de una sociedad activa, vital, llena de ilusiones y esperanzas en la posibilidad de construir juntos cada día un futuro lleno de oportunidades y progreso para las generaciones presentes y futuras.

Nueva EPS S.A. aspira ser una EPS líder en responsabilidad social, que por convicción a la forma y espíritu de la legislación y regulaciones, escuche, responda y supere las expectativas de nuestros grupos de interés y genere con ellos relaciones sólidas de largo plazo, basadas en el respeto y la confianza.

Nueva EPS S.A. espera ser para los colaboradores el mejor espacio de desarrollo personal y profesional; para nuestros afiliados, una empresa transparente que responde cabalmente por sus servicios; para nuestros proveedores, la posibilidad de construir juntos acciones responsables en el marco de las relaciones de negocio; para nuestros accionistas, el espacio más seguro y generador de valor no sólo económico sino social de sus recursos; y para la sociedad colombiana, la oportunidad de acceder a servicios desarrollados, a partir de nuestras competencias y capacidades, que ofrezcan posibilidades de progreso y superación a ciudadanos responsables con acceso limitado a nuevas oportunidades.

Artículo 39.- Principios de Responsabilidad Social Empresarial: NUEVA EPS S.A. manifiesta su responsabilidad social a través de los siguientes principios:

- a) Prestación de servicios con calidad, de conformidad con los lineamientos establecidos en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- b) Contribución al desarrollo de la comunidad.
- c) Mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos.
- d) Fortalecimiento de las relaciones de mutuo beneficio.

Artículo 40.- Responsabilidad con el medio ambiente: Teniendo en cuenta que la responsabilidad ambiental tiene que ver con el impacto ecológico de una decisión en cuanto al daño causado a otras especies, a la naturaleza o a las futuras generaciones, por las acciones o las no acciones de un individuo o grupo, es necesario que desde la organización se considere la "reparación por daño ambiental". NUEVA EPS S.A. ejecuta las

siguientes conductas tendientes a contribuir con la preservación del medio de ambiente:

- a) Establece un adecuado programa de ahorro de energía y de elementos perecederos.
- b) Desarrolla las acciones que procedan en cuanto al uso de materiales reciclables.
- c) Desarrolla mejores prácticas en cuanto al procesamiento de desechos y material residual.
- d) Exige a los prestadores de salud el buen manejo de desechos tóxicos o material quirúrgico o de elementos orgánicos.
- e) Promociona la educación y el uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y el uso de los recursos no renovables.

CAPÍTULO XI POLÍTICAS DE GESTIÓN PARA EL BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Artículo 41.- Políticas de gestión para el buen gobierno: NUEVA EPS S.A. se compromete a realizar una adecuada administración de sus asuntos, a respetar a sus accionistas y a quienes tengan alguna participación en ella, a utilizar los mecanismos necesarios para la divulgación de la información y a desarrollar mecanismos de gestión, con miras a mantener la confianza que nuestros clientes e inversionistas han depositado en la organización.

Artículo 42.- Políticas de gestión ética: NUEVA EPS S.A. observa los siguientes lineamientos éticos:

- a) Los procesos de selección de los colaboradores de la EPS se ajustan a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad y observan los principios y reglas definidos en la ley sobre la protección de los datos personales (Ley 1581 de 2012 y Decreto 1377 de 2013). No se contrata ningún colaborador, si previamente no ha realizado el respectivo proceso de selección.
- b) Quien aspire a vincularse a la EPS, sin excepción, deberá acreditar el cumplimiento de todos los requisitos exigidos para el cargo al que aspira.

- c) Cuando un miembro de Junta Directiva o alguno de los directivos de la compañía, encuentre que existe la posibilidad de vincular laboralmente o mediante contrato de prestación de servicios a su cónyuge o compañero (a) permanente o a los parientes dentro del segundo grado de consanguinidad y único civil, debe manifestar esta situación al Comité de Buen Gobierno y Ética, para que decida sobre la pertinencia de su vinculación.
- d) Quienes aspiren a vincularse a NUEVA EPS S.A. deberán manifestar bajo la gravedad de juramento, que no se encuentran en la situación de parentesco descrita anteriormente.
- e) Todos los procesos para la recolección y tratamiento de datos personales realizados por el personal de NUEVA EPS S.A. se hacen con estricta sujeción a los principios constitucionales y legales que desarrollan el derecho fundamental de habeas data. En el proceso de recolección de datos personales NUEVA EPS S.A. informará al titular de manera previa el tratamiento y finalidad que se le dará a los datos.
- f) Las demás establecidas en el presente código.

CAPÍTULO XII

INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Artículo 43.-Indicadores de gestión: NUEVA EPS S.A. se compromete a desarrollar los siguientes indicadores para la medición de su gestión y desempeño:

- a) Índice de Satisfacción del Cliente Externo: para medir la percepción que tienen nuestros afiliados y usuarios y demás públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la empresa en gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios. La Vicepresidencia Comercial, a través de la Gerencia de Mercadeo, verificará semestralmente este índice.
- b) Índice de Satisfacción del Cliente Interno: En procura de establecer la percepción de nuestros clientes internos sobre la forma como perciben la organización en cuanto a su administración, manejo de los recursos y ambiente laboral, la Gerencia Administrativa y de Talento Humano efectuará anualmente la medición del clima organizacional.

A continuación se desarrollan los principales indicadores que miden la gestión del código, la frecuencia de medición y el responsable de generar y hacer seguimiento a los resultados.

MEDICIÓN	OBJETIVO	FRECUENCIA	FUENTE DATOS	RESPONSABLE GENERAR INFORMACIÓN	A QUIEN ENTREGA
Índice de Satisfacción del Cliente Externo	Reflejar el grado de bienestar de los afiliados con relación a la prestación el servicio	Semestral	Encuestas aplicadas al Cliente Externo	Gerencia de Mercadeo	Comité de Buen Gobierno y Ética
Índice de Satisfacción del Cliente Interno	Reflejar el grado de bienestar de los colaboradores dentro de la organización.	Anual	Áreas Internas	Dirección de Bienestar y Capacitación	Gerencia Administrativa y de Talento Humano
Índice de Satisfacción sobre la protección de datos del Cliente Externo	Reflejar el grado de satisfacción de los afiliados en relación con el uso legítimo y responsable de la información personal.	Anual	Encuestas aplicadas al Cliente Externo	Gerencia de Mercadeo	Comité de Buen Gobierno y Ética
Índice de Satisfacción sobre el tratamiento de datos personales del Cliente Interno	Reflejar el grado de satisfacción de los colaboradores en relación con el uso legítimo y responsable de la información personal.	Anual	Áreas Internas	Dirección de Bienestar y Capacitación	Gerencia Administrativa y de Talento Humano

CAPÍTULO XIII POLÍTICA ANTIFRAUDE

Artículo 44.- Presentación: La Junta Directiva tiene la responsabilidad de promover entre los colaboradores, afiliados, proveedores y demás grupos de interés que interactúan con NUEVA EPS S.A., las más altas conductas éticas.

Como fruto de esta responsabilidad se define la presente política antifraude en el marco del “Programa de Prevención y Respuesta al Fraude” en NUEVA EPS S.A., el cual ha sido creado con la finalidad de fortalecer la cultura ética, propender por la transparencia, confiabilidad y exactitud de los reportes financieros y demás información de la compañía; cumplir con los lineamientos, procedimientos, planes, leyes y normas aplicables, salvaguardar los activos de la compañía y promover el uso razonable y eficiente de los recursos en cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Artículo 45.- Alcance: La política antifraude aplica a colaboradores, afiliados, Instituciones Prestadoras de Salud –IPS- contratadas, empleados de contratistas de NUEVA EPS S.A., inversionistas y terceros en general, en todas las zonas geográficas donde se ejecuten operaciones por NUEVA EPS S.A.

Nueva EPS S.A. verifica que se dé cumplimiento a lo establecido en el artículo 91 de la Ley 1474 de 2011 que indica que el contratista debe constituir una fiducia o patrimonio autónomo irrevocable para el manejo de los recursos que reciba a título de anticipo, con el fin de garantizar que dichos recursos se apliquen exclusivamente a la ejecución del contrato correspondiente, salvo que el contrato sea de menor o mínima cuantía.

Artículo 46.- Definiciones: El fraude se define como cualquier acto, actividad o comportamiento intencional, que compromete un activo o impacta directamente a la compañía, bien sea por actos de colaboradores o empleados de NUEVA EPS S.A., empleados de una IPS contratada por NUEVA EPS S.A., empleados de un contratista de NUEVA EPS S.A., o agentes externos, principalmente sobre los activos de la compañía (materiales o intangibles), con el fin de obtener un beneficio propio o a favor de terceros, a través de engaño, falsificación u otros medios ilegales.

Para NUEVA EPS S.A. las acciones de fraude incluyen, entre otras:

- a) Cualquier acto, omisión o intención dolosa que busca un beneficio propio o de terceros (material o inmaterial).
- b) Dar o recibir pagos, sobornos, gratitudes o regalos a funcionarios del Gobierno o entes de control, o particulares como prestadores o proveedores, con el fin de obtener una contraprestación.
- c) Participar de forma activa o pasiva, por acción u omisión, en la manipulación de procesos de contratación y negociaciones en general en las cuales la compañía actúe como proveedor o cliente (relaciones con el Estado o terceros en general).
- d) Falsificar, alterar o manipular documentos, información o reportes de uso interno o externo, a título personal o de la compañía.
- e) Usar indebidamente información interna o confidencial (propiedad intelectual, información privilegiada).
- f) Apropiar o utilizar indebidamente bienes de cualquier naturaleza de propiedad de NUEVA EPS S.A. o de terceros que estén bajo su custodia.

- g) Ejecutar o participar directa o indirectamente en actividades relacionadas con lavado de activos o financiación del terrorismo.
- h) Realizar cualquier irregularidad similar relacionada con los hechos anteriormente descritos y los definidos en la ley y el Código de Buen Gobierno y Ética.

Se entiende por:

- a) Activos de la compañía: todos aquellos bienes cuya propiedad o custodia se encuentran bajo la administración de NUEVA EPS S.A., incluidos entre otros: información, patentes, secretos industriales, maquinaria y equipo, inventario propio o en consignación, muebles y enseres, licencias de operación, vehículos, insumos, dinero en efectivo, medios de pago, títulos valores, instalaciones físicas, etc.
- b) Uso indebido o inadecuado de activos: utilización de estos elementos en actividades no relacionadas con el objeto de negocio para el cual ha sido adquirido y para beneficio personal o de terceros.
- c) Lavado de activos: cualquier actividad tendiente a dar apariencia de legalidad a recursos originados por actividades ilícitas, así como adquirir, resguardar, invertir, transformar, transportar, custodiar o administrar bienes ilícitos.
- d) Financiación del terrorismo: actividades que directa o indirectamente provea, recolecte, entregue, reciba, administre, aporte, custodie o guarde fondos, bienes o recursos, o realice cualquier otro acto que promueva, organice, apoye, mantenga, financie o sostenga económicamente a grupos armados al margen de la ley o a sus integrantes, o a grupos de terroristas nacionales o extranjeros, o a terroristas nacionales o extranjeros, o a actividades terroristas.

Artículo 47.- Declaración de la política: NUEVA EPS S.A. no tolera el fraude y toma todas las medidas necesarias para combatirlo; por ello, implementa mecanismos, sistemas y controles adecuados que permiten la prevención, detección y respuesta de estas conductas.

A partir de este lineamiento, en NUEVA EPS S.A. debemos propender por:

- a) Fortalecer nuestra cultura ética basada en el principio de "transparencia y de cero tolerancia" al fraude y en aplicación de los

principios de ética y comportamiento responsable de todos los colaboradores de NUEVA EPS S.A.

- b) Generar un entorno de transparencia, integrando los diferentes sistemas desarrollados para la prevención, detección y respuesta al fraude, manteniendo los canales adecuados para favorecer la comunicación de dichos asuntos en NUEVA EPS S.A.
- c) Integrar y coordinar el conjunto de acciones necesarias para prevenir, detectar y dar respuesta a las posibles situaciones de fraude, como elemento fundamental y alineado con las demás políticas de NUEVA EPS S.A.
- d) Actuar en todo momento bajo los lineamientos de la legislación vigente, de la normatividad interna de la Compañía y, en particular, de los lineamientos establecidos por el Código de Buen Gobierno y Ética.
- e) Identificar y ejecutar procedimientos para la prevención, detección y respuesta del riesgo de fraude en NUEVA EPS S.A.
- f) Dar prioridad a las actividades de prevención, sin disminuir los esfuerzos en las actividades de detección y respuesta al fraude.
- g) Garantizar la evaluación de los presuntos indicios de fraude con confidencialidad, transparencia y objetividad.
- h) Gestionar oportunamente toda denuncia de acto fraudulento, independientemente de su cuantía o personal involucrado, garantizando confidencialidad, objetividad y transparencia.
- i) Aplicar las sanciones de acuerdo con las normas internas y dar traslado a las autoridades competentes cuando así se requiera.
- j) Comunicar permanentemente y a través de los canales adecuados cualquier indicio de acciones constitutivas de fraude del que tenga conocimiento y/o soporte.

Artículo 48.- Responsabilidades:

- a) La administración es responsable de la administración, prevención y detección del riesgo de fraude.

- b) Todos los colaboradores de NUEVA EPS S.A. tienen la responsabilidad de la administración de los riesgos, así como la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autoregulación como parte integral del desarrollo de sus actividades diarias en busca del fortalecimiento de un adecuado ambiente de control en todas las operaciones de la compañía.
- c) Todos los líderes de proceso tienen la responsabilidad de la medición de los riesgos de fraude alineada con los criterios de probabilidad e impacto definidos dentro del Sistema de Administración de Riesgo – SAR- de NUEVA EPS S.A. y su adecuado monitoreo.
- d) La Gerencia de Auditoría Interna coordina, realiza y documenta las investigaciones de fraude bajo los lineamientos establecidos por la Junta Directiva y/o Comité de Auditoría; la coordinación de estas actividades se puede realizar con otras áreas que puedan aportar a la investigación misma.
- e) La toma de decisiones de procesar o referir los resultados de la investigación a las instancias de ley apropiadas y/o entes reguladores para una investigación independiente, corresponden a la Junta Directiva, al Comité de Auditoría o al Comité decisor designado según el caso.
- f) La Gerencia de Auditoría Interna reporta al Comité de Auditoría todas las denuncias de fraude recibidas, las investigaciones realizadas y las recomendaciones de control interno y mejora a los procesos.
- g) Los colaboradores que identifican posibles eventos de fraude deben:
 - Inmediatamente reportar a la línea ética.
 - Evitar contactar al posible implicado.
 - Guardar la debida prudencia y permitir que la instancia correspondiente trámite la investigación.
- l) NUEVA EPS S.A. cumple con lo previsto en el numeral segundo del artículo 11 de la Ley 1474 de 2011 en cuanto a:
 - Reportar en forma inmediata y suficiente a la Comisión Nacional de Precios de Medicamentos y Dispositivos Médicos –CNPMD-, cualquier sobre costo en la venta u ofrecimiento de medicamentos e insumos.

- Reportar en forma inmediata y suficiente al Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA la falsificación de medicamentos e insumos y el suministro de medicamentos vencidos, sin perjuicio de las denuncias penales correspondientes.
- Reportar de forma inmediata y suficiente a la Unidad Administrativa de Gestión Pensional y Contribuciones Parafiscales de la Protección Social (UGPP) y a la Superintendencia Nacional de Salud, cualquier información relevante cuando puedan presentarse eventos de afiliación fraudulenta o de fraude en los aportes a la seguridad social para lo de su competencia.
- Cumplir lo previsto en el numeral 2 del artículo 11 de la Ley 1474 de 2011, por tanto, identificará adecuadamente a sus afiliados, su actividad económica, vínculo laboral y salario, así como también establecerá la frecuencia y magnitud con la cual sus usuarios utilizan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Artículo 49.- Otras consideraciones:

- a) Presunción de buena fe: se presume la buena fe tanto de la persona que presenta el caso de fraude como de la persona presuntamente implicada.
- b) Confidencialidad: todas las personas que participen en el estudio de los presuntos casos de fraude tienen la obligación de mantener la confidencialidad de toda la información recibida y la identidad de las personas que estos convoquen para llevar a cabo la investigación, así como de quienes hayan presentado cualquier denuncia y conforme a las Políticas de Seguridad y Privacidad de la Información de NUEVA EPS S.A. Los resultados de la investigación no se divulgan o discuten con nadie que no tenga legítima necesidad de saberlo. Los destinatarios de los informes derivados del proceso de investigación y análisis transaccional o de procesos son determinados por el Comité Decisor asignado a cada caso.
- c) Régimen sancionatorio: todos los directivos y colaboradores de NUEVA EPS S.A. que incurran en conductas fraudulentas son sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley o la normatividad aplicable.

Constituyen conductas fraudulentas:

- Actuar con malas intenciones frente a situaciones de riesgo y debilidades en el Sistema de Control Interno.
- Encubrir cualquier acto incorrecto.
- Realizar denuncias falsas o malintencionadas.
- Obstruir investigaciones u omitir de manera deliberada la implementación de los planes de acción que buscan mitigar un fraude.
- Cualquier investigación de fraude que determine responsabilidad comprobada conlleva la terminación inmediata de la relación contractual con los implicados y será denunciada penalmente ante la autoridad competente.

CAPÍTULO XIV APLICACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ÉTICA

Artículo 50.- Divulgación: Las prescripciones contenidas en el presente Código de Buen Gobierno y Ética se promulgan para que se cumplan por todos los colaboradores y demás personas relacionados con NUEVA EPS S.A.

Los colaboradores de NUEVA EPS S.A. declaran que las asumen como parámetros auto-impuestos de comportamiento que rigen su actividad diaria y que facilitan la promoción personal y el buen desempeño en la empresa.

NUEVA EPS S.A., a través de la Gerencia Administrativa y de Talento Humano adopta las medidas conducentes a lograr una amplia difusión al interior de la organización del Código de Buen Gobierno y Ética de la EPS. La responsabilidad de la difusión del Código de Buen Gobierno y Ética con los otros grupos de interés corresponde a los Vicepresidentes encargados del manejo de las relaciones con éstos grupos.

Por lo anterior, todos los colaboradores de NUEVA EPS S.A. deben suscribir un acta como manifestación de su compromiso con la gestión ética de la empresa.

El Código de Buen Gobierno se publica en la Intranet de la empresa y permanece a disposición de los colaboradores.

De la misma manera, en la Secretaría General y Jurídica, el presente código está a disposición de quienes celebren contratos o convenios con la empresa.

Artículo 51.- Organización de la empresa relacionada con el Código de Buen Gobierno y Ética: La dirección del Código de Buen Gobierno y Ética está a cargo de la Junta Directiva de NUEVA EPS S.A., quien delega su implementación, socialización, seguimiento y control en la Presidencia y en el Comité de Buen Gobierno y Ética. El cumplimiento del gobierno de la sociedad, su conducta y su información, aseguran el respeto de los derechos de quienes inviertan en sus acciones o en cualquier otro valor que emita, la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión.

Artículo 52.- Elaboración y modificación del Código de Buen Gobierno y Ética: Le corresponde al Presidente de la sociedad compilar las medidas específicas respecto del Código de Buen Gobierno y Ética para someterlo a la aprobación de la Junta Directiva y actualizarlo. Anualmente se revisará si se requiere realizar alguna modificación al Código de Buen Gobierno y Ética, la cual será puesta a consideración de los colaboradores de la empresa por lo menos durante cuatro (4) días hábiles, vía e-mail o mediante publicación en la Intranet, para que dentro de dicho término presenten sus observaciones, las cuales serán evaluadas por el Comité de Buen Gobierno y Ética. Una vez aprobadas las modificaciones, éstas deben ser comunicadas a la Superintendencia Nacional de Salud y a los afiliados y usuarios en un plazo no mayor a los (10) diez días hábiles siguientes a la aprobación.

CAPÍTULO XV RÉGIMEN SANCIONATORIO

Artículo 53.- Régimen sancionatorio: El presente código es de obligatorio cumplimiento. Los destinatarios que incurran en conductas que violen los principios éticos y las normas consagradas en él, serán sancionados de acuerdo con lo previsto en la ley, el contrato individual de trabajo y el Reglamento de Trabajo.

Artículo 54.- Ausencia de represalias: La persona que denuncie la comisión o posible comisión de un acto fraudulento o de cualquier otra conducta que atente contra las disposiciones contenidas en el Código de Buen Gobierno y Ética, no será objeto de represalias, amenazas, medidas discriminatorias o sanciones de tipo alguno. No obstante, cuando se compruebe que el denunciante actuó de forma mal intencionada y con

base en hechos falsos con el fin de perjudicar al denunciado, el Comité de Buen Gobierno y Ética tiene derecho a aplicar las medidas y sanciones que la ley y las políticas internas de NUEVA EPS S.A. tengan previsto para tales actos.

Artículo 55.- Medios probatorios: Las investigaciones adelantadas por el Comité de Buen Gobierno y Ética tendrán como principios rectores la buena fe, el debido proceso y el derecho de defensa. Además, podrá acudirse a todos los medios probatorios consagrados por la ley. Para el cumplimiento de este Código y en las investigaciones realizadas por el Código de Buen Gobierno y Ética no se discriminará el uso de documentos soportados en mensajes de datos conforme a lo dispuesto en los artículos 5, 10 y 11 de la Ley 527 de 1999 y en el Decreto 2364 de 2012.

CAPÍTULO XVI VIGENCIA

Artículo 56.- Vigencia. El presente Código de Buen Gobierno y Ética rige a partir de su aprobación por parte de la Junta Directiva de NUEVA EPS S.A.

**(ORIGINAL FDO).
JOSÉ FERNANDO CARDONA URIBE
Presidente NUEVA EPS S.A.**