



## **ECOOPSOS**

### **ENTIDAD COOPERATIVA SOLIDARIA DE SALUD**

### **CODIGO DE ETICA Y GOBIERNO CORPORATIVO**

<b>Reg.</b>	<b>ELABORACIÓN</b>		<b>REVISIÓN</b>	<b>APROBACIÓN</b>		
	<b>Preliminar</b>	<b>Técnica</b>	<b>Técnica</b>	<b>Técnica</b>	<b>Gestión</b>	<b>Política</b>
<b>Nombre</b>	Martha Lucia Bernal	Claudia Peña T.	María Magdalena Florez	Claudia Peña Traslaviña	María Magdalena Florez	Ruth Stella González
<b>Firma</b>						

## **TABLA DE CONTENIDO**

	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>5</b>
<b>CAPITULO I - ANTECEDENTES.....</b>	<b>7</b>
<b>CAPITULO II - CONSTRUCCIÓN DELIBERATIVA Y PARTICIPATIVA DEL CODIGO .....</b>	<b>9</b>
<b>2.1 ENFOQUE Y PROCESO METODOLÓGICO.....</b>	<b>9</b>
<b>CAPITULO III - DEFINICIONES Y PRINCIPIOS DEL CODIGO .....</b>	<b>11</b>
<b>CAPITULO IV - PLATAFORMA CORPORATIVA.....</b>	<b>13</b>
<b>4.1 QUIENES SOMOS .....</b>	<b>13</b>
<b>4.2 RESEÑA HISTORICA .....</b>	<b>13</b>
<b>4.3 MISIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>4.4 VISIÓN .....</b>	<b>16</b>
<b>4.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....</b>	<b>16</b>
<b>4.6 VALORES CORPORATIVOS.....</b>	<b>17</b>
<b>CAPITULO V - ADMINISTRACION, VIGILANCIA Y CONTROL PARA LA GOBERNABILIDAD.....</b>	<b>18</b>
<b>5.1 ORGANOS DE ADMINISTRACION .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1.1 Asamblea General .....</b>	<b>19</b>
<b>5.1.2 Consejo de Administración .....</b>	<b>21</b>
<b>5.1.3 Consejos Directivos Por Zona Electoral .....</b>	<b>24</b>
<b>5.1.4 Comités Sociales.....</b>	<b>26</b>
<b>5.1.5 Representante Legal .....</b>	<b>26</b>
<b>5.2 ORGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL.....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.1 Junta de Vigilancia. ....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.2. Practicas de la Revisoría Fiscal e Informes. ....</b>	<b>28</b>
<b>5.2.3 Comité de Apelaciones.....</b>	<b>31</b>

<b>5.3 INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES .....</b>	<b>31</b>
5.3.1 Responsabilidades .....	31
<b>CAPITULO VI - CONTROL SOCIAL DE LOS USUARIOS A LA GESTION ETICA Y GOVERNABILIDAD CORPORATIVA .....</b>	<b>32</b>
6.1 COMITÉS ALIANZAS DE USUARIOS (CAU) .....	32
6.2 GRUPOS DE TRABAJO POR LA CALIDAD .....	32
6.2.1. Grupo de Gestión para la Participación y el Control Social. ....	33
6.2.2. Grupo de Gestión para la Intervención del Riesgo en Salud.....	33
6.2.3. Grupo de Gestión para la Medición de la Calidad y La Satisfacción del Afiliado. ....	33
6.3 MESAS DE TRABAJO POR LA CALIDAD Y LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL.....	34
6.3.1 Educación Continuada Para El Ejercicio Del Control Social Y La Iniciativa Comunitaria.....	34
<b>CAPITULO VII - PRACTICA ETICA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTION EMPRESARIAL .....</b>	<b>35</b>
7.1 PRECEPTOS RECTORES ETICO - EMPRESARIALES.....	35
7.1.1 En el Ejercicio Organizacional .....	35
7.1.2 En el Comportamiento Dentro de la Entidad .....	35
7.1.3 En el Servicio al Afiliado.....	35
7.1.4 En las Relaciones con los Grupos de Interés Externos .....	36
7.2 POLÍTICAS CORPORATIVAS .....	36
7.2.1 Participación y Control Social de Afiliados y Asociados.....	36
7.2.2 Operación del Aseguramiento del Riesgo En Salud .....	37
7.2.3 Operación de Aseguramiento del Riesgo Financiero .....	38
7.2.4 Operación de la Entidad bajo Estándares de Calidad .....	40
7.3 PRACTICAS ETICAS Y DE BUEN GOBIERNO .....	41
7.3.1 Frente al Estado y al Sistema de Seguridad Social en Salud .....	42
7.3.2 Frente al Afiliado y el Asociado .....	42
7.3.3 Frente al Empleado .....	43
7.3.4 Frente al Gremio .....	44
7.3.5 Frente a Los Entes Territoriales, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Demás Proveedores .....	44
7.3.6 Frente a las Entidades de Vigilancia y Control.....	45
7.4 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTION EMPRESARIAL.....	45

<b>CAPITULO VIII - MECANISMOS DE SOCIALIZACION, EVALUACION Y CONTROL DEL CODIGO .....</b>	<b>47</b>
8.1 MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN .....	47
8.2 COMITÉ PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ETICA Y GOBIERNO CORPORATIVO .....	48
8.2.1 Conformación del comité .....	48
8.2.2 Sesiones .....	48
8.2.3 Responsabilidades del Comité .....	48
<b>SON FUNCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO, LAS SIGUIENTES: .....</b>	<b>48</b>
8.3 SISTEMA DE MEDICION Y DE EVALUACION DEL CODIGO .....	49
8.3 RESOLUCION DE CONTROVERSIAS .....	54
8.4 LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	55

## **INTRODUCCION**

*El Código de Ética y Gobernabilidad Corporativa de la **Entidad Cooperativa Solidaria de Salud ECOOPSOS ESS EPS-S**, reúne los principios, políticas y prácticas corporativas bajo las cuales se orienta nuestra gestión como Organización Empresarial Comunitaria, fundamentados en la responsabilidad social que como actores de la sociedad tenemos para contribuir a hacer de ésta, un espacio más propicio para el desarrollo y crecimiento de las comunidades a las cuales servimos y un ejemplo social comunitario de naturaleza empresarial digno de imitar en el país, en el marco de la economía solidaria.*

*El Código ha sido creado por iniciativa propia de la entidad, construido con el concurso de los asociados, directivos y empleados en el segundo semestre del año 2006, para garantizar a la sociedad que todas las acciones que ECOOPSOS emprende están regidas por normas incluyentes de gobernabilidad participativa y concepciones y prácticas éticas que favorecen el desarrollo humano y social, con especial atención hacia el progreso de las comunidades más vulnerables del país; por ello que, a través del presente documento exponemos con total transparencia nuestra forma de concebir y desempeñar la labor del aseguramiento en salud y la administración de recursos del régimen subsidiado, como base de nuestro quehacer en busca del cumplimiento de la misión corporativa, articulados con los demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

*La información consignada en este código se encuentra organizada en siete capítulos de los cuales los cuatro primeros presentan los conceptos a través de los cuales la Entidad define y asume su Gobierno Corporativo Participativo, describiendo dentro de estos normas, prácticas y procedimientos bajo los cuales se regulan las relaciones desarrolladas al interior de la empresa, las reglas por las que se rige la toma de decisiones y la manera en que estas son operadas y controladas. En los tres capítulos restantes ECOOPSOS declara los principios, valores, y reglas éticas bajo las cuales se compromete a desarrollar su gestión como Organización Empresarial Comunitaria.*

*La versión presentada para el año 2009 ha sido actualizada, incorporando conceptos y exigencias de la Circular Instructiva No. 045 de Agosto de 2007, y nuevas dinámicas del modelo empresarial comunitario diseñadas con base en los resultados del proceso de ejecución y evaluación de los preceptos y prácticas de gobernabilidad en los tres últimos años; lo cual permite garantizar que esta nueva versión consigne las consideraciones, expectativas y necesidades*

*institucionales que lo inspiran y las exigencias reglamentarias ordenadas por la autoridad competente.*

## **CAPITULO I ANTECEDENTES**

*La Construcción del **Código de Ética y Buen Gobierno** dentro de la Entidad se ha dividido en tres grandes etapas, la primera corresponde a una etapa de **Iniciación** que se encuentra estrechamente relacionada con la experiencia que la Entidad ha adquirido a través de la definición de su Plan Estratégico Corporativo en el cual se han establecido los objetivos y la políticas corporativas orientadas a:*

- *Mantener una efectiva, proactiva y real participación de los asociados y usuarios de los servicios de salud de la Entidad.*
- *Garantizar a los afiliados el acceso a un plan de beneficios de salud, financiado con recursos públicos de la Seguridad Social, que asegure el derecho a la salud de los colombianos más pobres, desarrollando un modelo de atención.*
- *Asegurar una administración transparente e idónea, eficiente y efectiva de los recursos recaudados por la gestión empresarial.*
- *Desarrollar sistemática e integralmente la organización empresarial bajo los parámetros de un Sistema de Gestión de Calidad orientado a la satisfacción de los clientes y a la excelencia empresarial y al mejoramiento continuo de los servicios que presta.*

*Por otra parte, la Entidad en el año 2004, inicia su Participación en el Programa Presidencial Acuerdo por la Transparencia y Buen Gobierno suscrito por las Empresas solidarias de salud Asmetsalud, Comparta, Coosalud, Ecoopsos, Emdisalud, Emsanar y Mutual Ser, representantes del Departamento Administrativo Nacional de la Economía Solidaria y el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Buen Gobierno y Lucha Contra la Corrupción del Programa Presidencial, liderado por la Vicepresidencia de la República, esta firma ratifica ante el gobierno nacional la política inquebrantable, de desarrollar con total transparencia y un alto grado de profesionalismo su compromiso con la comunidad, con el Sistema General de Seguridad Social en Salud y con el país. Cada uno de los actores de la gestión del aseguramiento asumen compromisos, frente a las metas concertadas, asumiendo como objetivos específicos los siguientes:*

- *Fortalecer la participación ciudadana y la organización de los usuarios frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.*
- *El mejoramiento de la gestión en el Sistema General de Seguridad Social en Salud*
- *Construcción de prácticas éticas y transparentes en la gestión de los recursos de la seguridad Social.*
- *El fortalecimiento del Modelo Solidario*

*Las acciones de Buen Gobierno, definidas a través del pacto fueron desarrolladas con el concurso de los líderes representantes de los afiliados participantes en las Asociaciones de Usuarios, que fueron elegidos al interior de cada uno de las Alianzas como representantes al Pacto por la Transparencia, de la misma forma, se involucran en este proceso los representantes de los Consejo de Administración de las Cooperativas, Juntas directivas de las mutuales, Directores del área social de cada empresa y los representantes legales de cada entidad; este proceso conlleva a la definición de cuatro momentos para su construcción deliberativa y participativa: Desarrollo conceptual, Transparencia y buen gobierno, creación de estándares, construcción y acompañamiento; establecidas estas etapas, se llega al consenso entre empresas para la definición de líneas de acción y para cada una de ellas las actividades y prácticas que debían ser cumplidas por cada una de ellas*

*Adicionalmente, se crearon grupos de líderes intercambiados de cada empresas para hacer el seguimiento y verificación del cumplimiento de los acuerdos, visitas que son realizadas semestralmente a cada empresa, con el fin de verificar los soportes documentales que soportan el cumplimiento de las prácticas y la actividades definidas en el acuerdo; como resultado de esta gestión se elaboran los informes respectivos que posteriormente son presentados en las Asambleas anuales de los Afiliados y Asociados de las empresas, así como, en marco del Encuentro de Organismos de Dirección de las empresas agremiadas.*

*A través de la suscripción de este pacto las Empresas Solidarias de Salud acogen los principios de Buen Gobierno Corporativo que integra compromisos relacionados con: Contacto con el ente territorial, contacto con el prestador, corresponsabilidad social, participación ciudadana y desarrollo del modelo de economía solidaria.*

*En el año 2006 Ecoopsos con el concurso de los asociados, directivos y empleados inicia su segunda etapa a través de un proceso de **Consolidación** documental que le permite definir su Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo, para este proceso recoge los aspectos relacionados en su plan estratégico corporativo, su experiencia en la consolidación del modelo social comunitario y la participación en el Acuerdo por la transparencia y buen gobierno. A través de este proceso se busca garantizar a la sociedad que todas las acciones que ECOOPSOS emprende están regidas por normas éticas que favorezcan el desarrollo humano y social, con especial atención hacia el progreso de las comunidades más vulnerables del país; documento que fue construido con la participación del Comité Nacional de los Representantes de los afiliados de cada una de las Seccionales, con el propósito de velar porque la construcción de las prácticas se ajustaran a las necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios de los servicios de salud. Para el desarrollo de esta proceso se adelantan sesiones utilizando la técnica grupal del taller, liderado por la oficina de Gestión Social y Participación Comunitaria, el cual es posteriormente remitido y socializado con: Asociados, Delegados, Miembros Comité Alanza de Usuarios, Empleados, Entes Territoriales, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la red de la entidad.*

*En el año 2007 se desarrolla la tercera etapa para la **Actualización** del Código en la cual se incorporan, conceptos y exigencias de la Circular Instructiva No. 045 de Agosto de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, de forma que el código responda a las consideraciones, expectativas y necesidades institucionales que le inspiran y a las exigencias reglamentarias ordenadas por la autoridad competente. Como mecanismo de divulgación, la entidad elabora una cartilla la cual es socializada y entregada en las Asambleas de Asociados, Asambleas de dinamización de los Comités Alianzas de usuarios, a las alcaldías locales, a los proveedores de servicios y a los empleados en todos los niveles de gestión de la entidad, con el objeto de promocionar las prácticas que garantizan el cumplimiento de los acuerdos establecidos en el documento Código de Ética y Gobierno Corporativo.*



## **CAPITULO II**

### **CONSTRUCCIÓN DELIBERATIVA Y PARTICIPATIVA DEL CODIGO**

#### **2.1 ENFOQUE Y PROCESO METODOLÓGICO**

*Partiendo de los principios y valores que orientan el cumplimiento de los objetivos misionales de la Entidad y de acuerdo al enfoque corporativo que promueve la participación real y el control social a la prestación de los servicios, la Gerencia General, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia como máximos órganos de Direccionamiento formulan los parámetros que orientan el proceso metodológico para la elaboración del documento preliminar del Código de Ética y Gobierno Corporativo.*

*Debe considerarse que Construir un Código de ética y Gobierno Corporativo es un gran reto para una entidad, más aún si se tiene en cuenta que debe surgir como resultado del acuerdo colectivo y como expresión de la voluntad de los diferentes actores o grupos focales con los cuales la entidad desarrolla distintas gestiones encaminadas a fortalecer las prácticas corporativas que promueven el cumplimiento de los principios rectores de la Entidad: Integralidad Moral, Transparencia en la Conducta, Respeto por las Personas, Equidad, Igualdad, Honestidad, Lealtad y Protección de los derechos humanos.*

*En este sentido la Gerencia General, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia considerando el fortalecimiento del desarrollo misional y los compromisos pactados a través del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, transparencia, buen gobierno y lucha contra la Corrupción acuerdan, generar un proceso participativo que permita vincular los diferentes niveles, ámbitos y equipos que conforman la estructura de Gestión de la Entidad, en la construcción del Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo.*

*En concordancia con lo anterior, la Entidad define para su proceso de construcción Cuatro acciones*

- ❖ *Revisión Documental*
- ❖ *Desarrollo del módulo “Nuestro Código de Ética y buen Gobierno”*
- ❖ *Análisis de la información recolectada y consolidación del documento*
- ❖ *Socialización*

#### **1. Revisión Documental:**

*Esta revisión implicó el análisis de la plataforma estratégica corporativa, la definición de preceptos éticos corporativos que incluyen los actores de los ejes de trabajo de Pacto por la Transparencia, la revisión de la política de calidad, pero sobre todo la historia y el modelo social comunitario liderado por la Entidad desde su creación, el cual se hace visible a través del modelo de participación social.*

*La Revisión Documental, es liderada por la Gerencia General, el Consejo de Administración y la Junta de Vigilancia y representantes de los afiliados de cada una de las seccionales; quienes para el desarrollo de esta acción elaboran planes de trabajo específicos designadas en cumplimiento a sus funciones estatutarias. De esta revisión documental se genera el primer borrador del código, el cual según estructura metodológica definida sería presentado a cada uno de los grupos focales de*

la Entidad, para su discusión y aprobación que garantice su incorporación, apropiación y compromiso en las prácticas cotidianas corporativas.

## **2. Desarrollo Modulo “ Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno”**

*Ecoopsos integra dentro de su Plan Integral de Educación y Formación Institucional –PIEFI un modulo denominado “NUESTRO CODIGO DE ETICA Y GOBIERNO CORPORATIVO” este modulo es desarrollado a través de una metodología dinámica y participativa, con enfoque teórico, vivencial y de reflexión individual y colectiva, empleando material educativo y articulando técnicas grupales para el análisis y construcción de conceptos.*

*El desarrollo de la metodología propuesta, implica la definición de escenarios de diálogo, discusión y concertación que conduzcan a la contextualización y construcción de la actualización de los lineamientos que orienten el Código de ética y Gobierno Corporativo, pero sobre todo su cumplimiento por parte de cada uno de los actores.*

*Como resultado de esta acción los diferentes grupos focales entre los cuales se destacan: Delegados, Consejos Directivos, Subcomités, Líderes representantes de los Comités Alianzas de Usuarios, Empleados entre otros desde sus saberes e intereses realizan aportes que complementan el documento inicial propuesto para la discusión, que posteriormente son llevados a una etapa de análisis para su consolidación final.*

## **3. Análisis de la información recolectada y consolidación del documento**

*Una vez culminada la etapa del desarrollo del Modulo “Nuestro Código de Ética y Buen Gobierno Corporativo” definida para la actualización participativa del Código con los diferentes grupos focales, el área de Gestión Social y la Gerencia General realiza la consolidación de la información, y elaboran el borrador final del Código actualizado para el año 2007, la cual es presentada al Consejo de Administración, Junta de Vigilancia y Comité de Seguimiento al Acuerdo por la Transparencia y Buen Gobierno, para su respectivo análisis, ajustes finales y aprobación del documento final del código, el cual se encuentra vigente a la fecha.*

## **4. Jornadas de Socialización**

*Esta etapa del Proceso se desarrollará a través de jornadas de socialización colectiva adelantadas por la Entidad para dar a conocer a los diferentes grupos focales los compromisos y alcances del Código de Ética y Gobierno Corporativo.*

*Como resultado de este proceso de socialización se busca no sólo dar a conocer los esfuerzos adelantados por ECOOPSOS para aportar de manera decidida a la búsqueda de estrategias que permitan fortalecer los sistemas de gestión con estándares de eficiencia y eficacia acordes a los retos que impone el ejercicio transparente de la administración pública en Colombia; sino, sensibilizar a cada uno de los integrantes de la Organización frente al compromiso y la participación en la toma de decisiones.*

*Para llevar a cabo este proceso, la entidad define como acciones la presentación de la Cartilla del Código de Ética y Gobierno Corporativo, en las Asambleas de Asociados y Afiliados durante el año 2007, en cada una de las Zonas Electorales que hacen parte de la Estructura de Propiedad de la Entidad, así mismo, se efectúa la publicación en carteleras de los Preceptos Rectores Ético – Empresariales y la remisión del código a: Empleados, Entes Territoriales, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que conforman la red de la entidad, proveedores entre otros.*

## **CAPITULO III**

### **DEFINICIONES Y PRINCIPIOS DEL CODIGO**

*Construir empresa en Colombia no es una labor fácil, independientemente del ramo de la economía al que se dedique; mucho más si no se cuenta con la experiencia, la trayectoria y el conocimiento necesario del negocio. Podríamos decir entonces, que iniciar la empresa en 1996, exigió para todos los que participamos en ello, desarrollar las labores en una forma técnica, armónica, coordinada, estandarizada y documentada, como base de una gestión seria, transparente, profesional y gobernable; bajo la premisa fundamental de ofrecer al Sistema General de Seguridad Social en Salud una entidad de propiedad de las comunidades pobres del país, con altos niveles de competitividad y reconocimiento por su transparencia en la gestión y óptimos grados de gobernabilidad corporativa.*

*La seguridad y confianza que una entidad adquiera y sostenga en el mercado, está directamente relacionada con los elementos de transparencia, seriedad, profesionalismo y gobernabilidad que se practiquen a su interior y se promulguen en el medio donde desarrolle su gestión empresarial. En los últimos tiempos, los escándalos relacionados a prácticas empresariales no transparentes y responsables frente a su función social, han llevado al surgimiento del instrumento denominado **Gobierno Corporativo**, con el propósito de establecer principios y reglas estandarizadas en el manejo de las empresas, para alcanzar los objetivos corporativos mediante la autorregulación, que le permita proyectarse como una entidad eficiente, honesta y sobre todo transparente en todas sus actuaciones, para ser permeable al tiempo, sólida y competitiva en el mercado.*

*Para Ecoopsos, el concepto de gobernabilidad o de gobierno corporativo, esta relacionado al conjunto de políticas, directrices y estrategias eficientes y efectivas que garanticen el cumplimiento de principios, reglas y estándares de la administración en la entidad, de forma que se logren alcanzar los objetivos corporativos. Estos objetivos están orientados a cumplir cabalmente las necesidades y expectativas de asociados, afiliados, proveedores, trabajadores, autoridades y organismos de control, inspección y vigilancia del Sistema General de Seguridad Social en Salud e implican para la entidad planear, organizar, controlar, evaluar y mejorar continuamente todos sus procesos, procedimientos y actividades para que los resultados alcanzados desde su quehacer empresarial, bajo esta perspectiva, contribuyan verdaderamente al desarrollo del Sistema de Salud en Colombia.*

*En este orden de ideas, entendemos que la base de nuestra organización son las personas, tanto al interior como al exterior de ella; razón por la cual, contribuimos de manera sistemática y permanente al desarrollo integral de nuestros afiliados, asociados y empleados, para que puedan proyectarse en la comunidad con capacidad, competencias y habilidades, por cuanto de la participación de estos depende el crecimiento de sus familias, la comunidad en la que participan y la sociedad en general. Estamos convencidos, que el desarrollo social se construye sobre la base de la participación comunitaria y buscamos incidir en la sociedad generando a través de nuestras acciones organizacionales rentabilidad social.*

*Bajo estas premisas corporativas, la entidad propende en forma sistemática y permanente por:*

*Garantizar un modelo de aseguramiento en salud a la población afiliada, ajustado a la normatividad vigente, con los más altos estándares de calidad, desarrollo tecnológico y criterios de racionalidad en el manejo de los recursos; para contribuir a minimizar el impacto negativo de los factores de riesgo que inciden en las condiciones de salud de la población afiliada.*

*Garantizar la satisfacción de nuestros clientes y la excelencia de la organización a través de un Sistema de Gestión de Calidad que promueva el mejoramiento continuo.*

*Impulsar y Fortalecer la cultura de la calidad en las diferentes instancias y niveles de la organización, de forma que se cumpla de manera integral nuestro objeto social.*

*Garantizar la participación proactiva de los asociados y usuarios dentro de los diferentes niveles de gestión y de control de la organización empresarial; para que con su concurso y compromiso permanente con la entidad, contribuyan al mejoramiento de las condiciones de vida y a la construcción del tejido social.*

*Optimizar las capacidades de nuestro talento humano con programas de formación y capacitación, que lo comprometan en la búsqueda de la excelencia empresarial y social y le permitan su crecimiento personal y profesional.*

*En este marco de referencia, la entidad concibe el gobierno corporativo y las prácticas inherentes a su desarrollo, como un quehacer diario al cual esta comprometida desde sus diferentes niveles de gestión local, seccional y nacional, y por tanto, los planes, programas, proyectos y gestiones institucionales que se desarrollen, estarán sujetas al cumplimiento de este deber misional.*

## **CAPITULO IV**

### **PLATAFORMA CORPORATIVA**

#### **4.1 QUIENES SOMOS**

*Somos una organización empresarial comunitaria que hace parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud, Como entidad aseguradora de Planes de Beneficios dentro del Sector de las Empresas Solidarias de Salud. Trabajamos por la construcción de un Modelo Social Comunitario a su interior, con proyección al entorno de la sociedad en el cual se desarrolla, fundamentado en:*

- *Una organización, en donde los usuarios de los servicios son empresarios que participan activamente como asociados, directivos o miembros de los comités, dentro de la estructura de propiedad corporativa.*
- *La formación de líderes de forma que contribuyan, con un enfoque de desarrollo integral, en el fortalecimiento y crecimiento de su comunidad.*
- *Una administración moderna altamente competitiva con participación real y efectiva de la base social.*
- *Un proceso sistemático y permanente de capacitación a la comunidad usuaria para que ejerza proactivamente los mecanismos de vigilancia, veeduría y control social a la prestación de los servicios.*

#### **4.2 RESEÑA HISTORICA**

*Construir una empresa de las características de Ecoopsos no ha sido tarea fácil, el ejercicio social y comunitario que se ha desarrollado durante todos estos años desde las comunidades más vulnerables, permite contar con una propuesta empresarial comunitaria seria y sólida que impacta positivamente en el desarrollo y construcción de una sociedad con menos brechas de inequidad e injusticia social con los más desprotegidos. Esta tarea no ha sido sencilla, todos los años se enfrentan retos diferentes y cada vez más exigentes, que cumplidos satisfactoriamente, llenan de satisfacción personal y profesional y de orgullo de patria, a todos aquellos que han formado parte de las realizaciones e les inyecta optimismo, fuerza, energía para continuar construyendo empresa con saldo altamente positivo en favor de la sociedad a la que sirve.*

*La historia de la entidad ha estado caracterizada por una serie de momentos históricos que a continuación se describen y han marcado la huella de la gestión adelantada empresarial y socialmente.*

- ***Disposición de un ambiente jurídico*** (documento No. 1 del CONPES/93) **que anima la creación de las Empresas Solidarias de Salud- 1993**, como nueva modalidad empresarial liderada por las comunidades pobres y vulnerables del país, con el objeto de administrar recursos del sector salud para cubrir las necesidades básicas de las poblaciones.
- ***Iniciación de la etapa de Gestión sanitaria y empresarial para la preparación de la comunidad hacia la creación de la ESS – 1994***, con el apoyo de FUDESCO Y FUNDAC, focalizando la población objetivo, mediante procesos de capacitación, promoción del auto cuidado, participación comunitaria para realizar un diagnóstico de la

situación de salud y formación de la población sujeto para la organización de la empresa comunitaria.

- **Constitución de Ecoopsos como ESS** (registro en Dancoop) – **1995**, A través de Asamblea de Constitución en la cual participaron 140 líderes de la comunidad.
- **Iniciación de la prestación de servicios con participación comunitaria** en diferentes procesos para garantizar el aseguramiento de los servicios y el mejoramiento continuo de la calidad -**1996**.
- **Consolidación de la Cooperativa - 1996:** permitido por el ingreso de nuevos Asociados a partir de estrategias de vinculación lideradas por la misma organización.
- **Vinculación al Sistema de Seguridad Social como Administradora de Régimen Subsidiado – 1996:** en el municipio de Soacha.
- **Expansión de Cobertura – 1996:** amplía su cobertura no sólo en el municipio de Soacha sino que incursiona en la ciudad de Bogotá.
- **Gestión y fortalecimiento Gremial – 1997:** Ecoopsos lidera la organización y funcionamiento de la gestión gremial para la representación y fomento de estas organizaciones a través de Federación de Empresas Solidarias de Salud de Cundinamarca, FERESS.
- **Reconocimientos** por el Ministerio de Salud - Fundación CIMDER (Centro de Investigaciones Multidisciplinarias para el Desarrollo) como experiencia exitosa – 1998 por el desarrollo de procesos de participación social, en la prestación de servicios, en la gestión empresarial y la satisfacción de afiliados.
- **Incorporación a Ecoopsos: (Decreto 1804/99) 1999 – 2000 – 2001**, de Empresas Solidarias de Salud (COORSALUD, AMESSALUD, COOPESAGA, COOPSAM, ECISS, COEPSURT, ECOSBOYACA, ASOMUPS, VILLASALUD, COESSPATIOS y PREVENSAALUD), que se encontraban trabajando por un mismo objetivo y bajo una misma filosofía, garantizando una mejor calidad en los servicios a los usuarios. No obstante, por las exigencias del 1804 para su permanencia y funcionamiento, estas deciden incorporarse a Ecoopsos para fortalecer su gestión empresarial y hacerla más grande y robusta técnica y financieramente.
- **Unificación política, administrativa y financiera de Ecoopsos y sus incorporadas – 2001:** consolidar todas estas empresas solidarias en una sola unidad empresarial llevó a Ecoopsos a un trabajo de integración administrativa, financiera y política, que permitió la creación de 12 zonas electorales, que permitieran tomar decisiones ajustadas a las características propias de cada región y cuyo resultado permitiera mayor impacto social a través de la vigilancia, control y seguimiento a la gestión local.
- **Evaluación corporativa** de los primeros cinco años de funcionamiento y **planeación estratégica** de la nueva etapa de ECOOPSOS – **2003-2007**. Ajuste e implementación del **Sistema de Gestión de Calidad:** Ecoopsos asume el reto de reflexionarse y proyectarse empresarialmente. Ahora Ecoopsos era una empresa de 372.460, afiliados en 88 municipios y con una planta de personal de 287 empleados y debía replantearse.

- **Reconocimiento** como la **Segunda Mejor ARS del Distrito**, dentro del Primer Ranking de las Administradoras del Régimen Subsidiado realizado en una ciudad del país. Resaltada en este mismo año como Modelo de ARS en los departamentos de Cundinamarca y Huila. – **2002**.
- **Vinculación como asociado de los Prestadores de Servicios de Salud** públicos del departamento de Antioquia, a través de su cooperativa COHAN; alianza exitosa en el favorecimiento de la implementación del Modelo de Atención y por ende mejor calidad en la prestación de los servicios– **2003**.
- **Habilitación como ARS en cumplimiento al decreto 515 – 2004:** año que demuestra su organización, solidez y competitividad.
- **Participación de la empresa como prueba piloto para la definición de la Acreditación en calidad de las EPS-S por parte de ICONTEC y el Ministerio de la Protección Social;** proceso muy útil como autoevaluación para la implementación de acciones de mejoramiento continuo – 2005.
- Ecoopsos es ubicada dentro de las diez EPS-S mejor calificadas en las tres regiones del país donde se postuló para los procesos de **Regionalización y Habilitación** (Nororiental, Noroccidental y Centro Oriental), a través del cual demostró al Gobierno la capacidad técnica y administrativa para operar. 2005-2006.
- **Nacimiento de Fundamos:** Ecoopsos para extender su radio de acción social, crea su Fundación (Fundamos) y facilita con ello la constitución de redes institucionales de apoyo social para alcanzar un mayor impacto en los servicios sociales que ofrece, generando mayores “Esperanzas, Oportunidades y Progreso Social” a la comunidad beneficiaria.
- **Iniciación de gestión para la Implementación del Sistema Único de Acreditación – 2007:** Ecoopsos inicia el proceso interno de fortalecimiento del modelo empresarial en materia de calidad para cumplir con los requisitos que le permitan obtener la Acreditación de Icontec y lógicamente aumentar la satisfacción de sus afiliados.
- **Ecoopsos** fue catalogada como **la segunda mejor EPS del Régimen Subsidiado en el país** de acuerdo al **Ranking del Ministerio de la Protección Social - 2007**.

Todas estas realizaciones en nuestra trayectoria empresarial muestran que **Ecoopsos** es el resultado del esfuerzo y empeño de un puñado importante de colombianos pertenecientes a las clases sociales menos favorecidas, que han inspirado en su entorno respeto y credibilidad por lo que se tiene y se muestra como entidad; quienes en una visión holística de la vida real han cimentado una política indeclinable de entender la existencia de la diferencia de ideas y de facilitar el cultivo de la tolerancia y la práctica de la claridad y transparencia en todas sus actuaciones empresariales y sociales; es decir en pocas palabras: la práctica sistémica de sus principios rectores: el respeto, la pluralidad, la equidad, la tolerancia, la honestidad, la integridad moral, la protección de los derechos humanos y la corresponsabilidad social que le compete.

Ha pasado el tiempo suficiente para demostrar lo que se puede hacer por nuestra sociedad, pero no el suficiente para entregar todo lo que **Ecoopsos** puede ofrecer a la comunidad a la que sirve como organización empresarial comunitaria. Ofrecemos a Colombia estos 12 años de trabajo social y solidario y el rostro de un país por el que vale la pena soñar.

### 4.3 MISIÓN

Incidir en el **mejoramiento** de las condiciones de **salud** de nuestros **afiliados**, garantizando el aseguramiento **integral** a través de la administración de los recursos del Sistema General de Seguridad Social, sobre la base de nuestros **valores** corporativos, garantizando la **excelencia** en el servicio; con **tecnología** adecuada y un **talento humano** calificado y comprometido alcanzando una alta rentabilidad social y la autosostenibilidad de la empresa.

### 4.4 VISIÓN

“Dentro de **cinco** años seremos la Entidad Promotora de Salud **líder** a nivel nacional como organización empresarial comunitaria, **sólida**, altamente competitiva, y enmarcada en la cultura de la **excelencia**.”

### 4.5 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

**Integridad moral:** Entendemos que los principios, valores y normas de convivencia y conducta humana adoptados por la entidad deben ser íntegramente vividos y preservados por el grupo humano de esta, en sus relaciones entre sí, con la sociedad y consigo mismo.

**Transparencia:** Todas nuestras actuaciones están enmarcadas en una indeclinable claridad en el obrar y estarán sometidas sistemáticamente al escrutinio público, con la seguridad que podrán encontrarse errores involuntarios, pero nunca dolo o mala intención.

**Respeto:** Aceptamos las diferencias que existen entre los seres humanos por esto actuamos teniendo en cuenta que nuestros derechos terminan donde empiezan los del otro.

**Equidad e Igualdad:** La entidad define que la justicia social se alcanza en la medida en que cada ser humano tenga y reciba lo que le corresponde y necesita para su desarrollo personal y social. Una sociedad que aplique la igualdad de manera absoluta será una sociedad injusta, ya que no tiene en cuenta las diferencias existentes entre personas y grupos, una sociedad donde las personas no se reconocen como iguales, tampoco podrá ser justa. La equidad es la regla y medida de la justicia social e introduce un principio ético o de justicia en la igualdad.

**Honestidad:** Actuamos en un Estado de derecho, con transparencia, rectitud y en armonía con los valores éticos, humanos y organizacionales que promulgamos.

**Lealtad:** Defendemos en su integralidad el Sistema General de Seguridad Social, el modelo de aseguramiento y en consecuencia al usuario como su razón de ser.

**Protección de los derechos humanos:** La gestión de la entidad en todos los escenarios de la vida nacional e internacional estará orientada a la protección de los derechos humanos como principio intrínseco inviolable y trascendental de la persona.



#### **4.6 VALORES CORPORATIVOS**

**Solidaridad:** *Somos sensibles frente a la necesidad del otro y actuamos bajo el principio de la ayuda mutua, mejorando sus condiciones de vida, de acuerdo a las posibilidades reales.*

**Liderazgo:** *Trabajamos con un liderazgo participativo, que promueve el desarrollo de competencias y el empoderamiento de cada una de las personas que contribuyen a nuestro desarrollo.*

**Excelencia:** *El mejoramiento continuo de nuestros procesos nos permite alcanzar y trascender la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, optimizar el desempeño y garantizar la rentabilidad social de la entidad.*

**Trabajo En Equipo:** *Cada miembro de nuestra organización de acuerdo a sus habilidades y destrezas, aporta de manera sustancial desde su quehacer diario, al logro de la excelencia empresarial.*

#### **4.7 PRECEPTOS RECTORES – ETICO EMPRESARIALES**

*La Entidad observara en su conducta empresarial **preceptos rectores éticos** entendidos como las conductas empresariales deseables que orientan el ejercicio organizacional, los cuales se desarrollan en el Capítulo VII Practicas Éticas y de Responsabilidad Social en la Gestión Empresarial, del presente Código.*

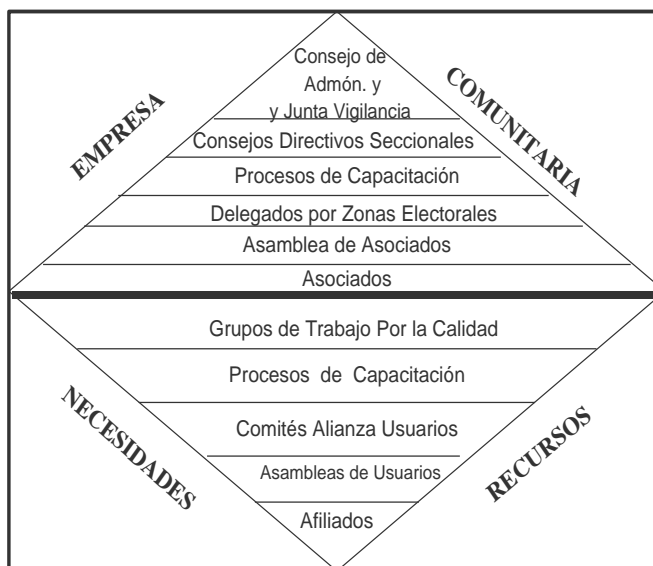
## **CAPITULO V**

### **ADMINISTRACION, VIGILANCIA Y CONTROL PARA LA GOBERNABILIDAD**

*La estructura empresarial diseñada por Ecoopsos, permite a la organización fundamentar su modelo social comunitario en el desarrollo y crecimiento integral de las personas usuarias de los servicios de la cooperativa, para que con su aprendizaje, potencialice sus capacidades, conocimiento, experiencia y liderazgo desarrollados en la entidad, progresando con ella y haciéndola crecer, como una verdadera empresa solidaria de salud que no pierda su esencia solidaria y comunitaria al ampliar su participación en el mercado; sino que por el contrario proyecte su modelo en otros escenarios y contribuya a la construcción del tejido social necesario para el desarrollo del país.*

*En la base del modelo comunitario se encuentran los afiliados del régimen subsidiado quienes pueden unir sus necesidades de salud con los recursos que el Estado les provee para que estas sean suplidas, y a través de procesos de capacitación y autogestión asuman la veeduría frente: al respeto por los deberes y derechos que como usuarios tienen, a la efectiva prestación de los servicios de salud y a la calidad con la que estos se ofrecen, mediante la participación en los diferentes espacios de control social formal o no formal, institucional, interinstitucional o intersectorial y en especial en los Comités de Alianzas de Usuarios creados particularmente por la entidad, quienes con su gestión en los grupos de trabajo por la calidad, están en capacidad de asumir con suficiente conocimiento la labor de crear empresa, vinculándose como asociados de la cooperativa y en este sentido la empresa construye un modelo social con la vinculación de los afiliados dentro del marco de la Economía Solidaria como una de las alternativas de los modelos económicos del país.*

**Figura.** Modelo para la construcción del Tejido Social



## **5.1 ORGANOS DE ADMINISTRACION**

### **5.1.1 Asamblea General**

*Los asociados se encuentran agrupados por sitio de residencia en áreas geográficas definidas según los municipios donde la entidad tiene afiliados o proyecta tenerlos, este territorio se denomina zona electoral. La proyección de crecimiento de cada zona en número de asociados está directamente relacionada con el volumen de operaciones de la entidad en cada una de ellas, el cual está dado por el número de afiliados contratados y carnetizados con las respectiva entidad territorial.*

*La Asamblea General es el órgano máximo de autoridad y administración de la cooperativa conformada por los asociados hábiles ó por los delegados hábiles elegidos por estos según el caso. La Asamblea General de asociados es sustituida por la Asamblea General de Delegados cuando el número supera la barrera de 1.000 asociados, en este caso el Consejo de Administración adopta la decisión correspondiente y aprueba el reglamento de elección de delegados, con base en las condiciones y requisitos básicos señalados en los estatutos, a saber:*

- a. El número total de delegados establecido es de 150 principales y 37 suplentes*
- b. El Periodo de los delegados elegidos es de tres (3) años.*
- c. Distribución política del área geográfica de operación de la entidad en todo el país, por Zonas Electorales, esto significa que los asociados se encuentran organizados por áreas geográficas según su sitio de residencia, áreas que según el porcentaje de participación en el volumen de operaciones anuales conforman la estructura de propiedad de la entidad.*
- d. Con base en el porcentaje de cada zona electoral se calcula el número de delegados por zona, asignando en forma equivalente el número de delegados principales y suplentes.*
- e. Debe informarse a los asociados sobre el reglamento de elección de delegados, a efecto de asegurar la participación plena en el proceso electoral.*
- f. La elección de los delegados principales y suplentes se realiza mediante el sistema de voto uninominal, consistente en que cada asociado vota por un asociado hábil de su respectiva zona, entendiéndose por elegidos aquellos que por mayoría de votos en forma descendente es necesario alcanzar para copar el número de delegados principales y suplentes asignados para cada zona.*
- g. Ningún asociado que se encuentre trabajando en la empresa puede ser elegido delegado por su zona electoral, ni puede continuar ostentando dicha condición si ingresa a laborar en ella, tampoco aquellos que hayan sido empleados y hubieren sido despedidos con justa causa.*
- h. La convocatoria a Asamblea General Ordinaria por asociados o por delgados debe hacerla el Consejo de Administración con anterioridad no menor a veinte (20) días calendario, para fecha, lugar, hora y objetos determinados, haciéndola conocer a todos los asociados, mediante comunicación escrita, fijación de la misma en sitios visibles de habitual concurrencia de los asociados y otros medios que de acuerdo con las circunstancias se estimen adecuados.*
- i. El delegado en ejercicio que por alguna causa perdiere la calidad de asociado, automáticamente se entiende que extingue la de delegado y asumirá dicha calidad el suplente de la zona electoral en orden numérico.*

*En caso que el Consejo de Administración no produzca la convocatoria y en consecuencia no se pueda realizar la Asamblea General dentro del término legal establecido en el artículo anterior, según el estatuto de la entidad le compete a la Junta de Vigilancia, mediante comunicación suscrita por sus miembros principales dirigida al Consejo de Administración, indicar la circunstancia presentada y solicitarle al Consejo de Administración la convocatoria de la Asamblea General.*

*Recibida la solicitud por el Consejo de Administración, dispone de un término máximo de diez (10) días calendario para decidir. Si la decisión del Consejo es afirmativa, comunicará por escrito a la Junta de Vigilancia, en tal sentido indicará la fecha, lugar y objeto de la Asamblea, sin que pueda transcurrir un periodo no mayor de 30 días calendario entre la fecha de comunicación de su decisión a la Junta de Vigilancia y la escogencia de fecha para la celebración de la Asamblea, indicando que se convoca por el Consejo de Administración a solicitud de la junta de vigilancia. En caso de que la decisión del Consejo de Administración sea negativa, o no responda la solicitud de la Junta de Vigilancia dentro del término atrás señalado, éste último organismo procederá directamente a convocar la Asamblea, cumpliendo las normas y procedimientos establecidos en el estatuto. En este caso, se enviará copia de la convocatoria a las entidades de vigilancia y control competentes.*

*De la misma forma, un número no inferior al quince por ciento (15%) de asociados hábiles, pueden convocar la asamblea produciendo comunicación escrita por los asociados, indicando el número de documento de identidad y sus nombres con destino a la Junta de Vigilancia, para que ésta de traslado al Consejo de Administración de la solicitud de los asociados. Si con todo y ello la Junta de Vigilancia no actúa de acuerdo con el procedimiento indicado o desatiende la solicitud de los asociados, éstos procederán directamente a convocar la Asamblea y se informará de tal hecho a las entidades competentes.*

*La asistencia de la mitad más uno de los asociados hábiles o de los delegados elegidos y convocados constituirán quórum para deliberar y adoptar decisiones válidas. Si dentro de la hora siguiente a la de la convocatoria no se hubiera integrado el quórum, la Asamblea podrá iniciarse, deliberar y adoptar decisiones válidas siempre que el número de asistentes no sea inferior al 30% del total de los asociados hábiles convocados, número este que nunca puede ser inferior a 42 personas.*

**Funciones.** *Son funciones de la Asamblea General de la Empresa las siguientes:*

- a. Establecer políticas y directrices generales de la Empresa, para el cumplimiento de su objeto social.*
- b. Examinar los informes de los órganos de Administración y Vigilancia y demás estados financieros.*
- c. Aprobar o improbar los estados financieros al fin del ejercicio.*
- d. Elegir el Consejo de Administración y Junta de Vigilancia, con sus respectivos suplentes personales.*
- e. Nombrar al Revisor Fiscal principal y suplente y fijar su remuneración.*
- f. Fijar aportes extraordinarios*
- g. Decidir sobre la aplicación de los excedentes de cada ejercicio económico, de conformidad con lo previsto en la Ley y los estatutos.*
- h. Reformar los estatutos con la aprobación de las dos terceras partes de los asociados hábiles asistentes.*
- i. Aprobar, la disolución, fusión o incorporación de la empresa.*
- j. Crear reservas y fondos para fines determinados*
- k. Los demás que señale las normas legales o los estatutos y no corresponden a otros organismos.*
- l. Nombrar al Comité de Apelaciones, al de Escrutinios y Comisión de Revisión y aprobación de acta.*

**Asambleas Ordinarias De Asociados Por Zonas Electorales.** *Dentro de los primeros 60 días del año, cada tres años, por zonas electorales se realizaran asambleas ordinarias de asociados con el fin de elegir sus delegados a la Asamblea General de Delegados durante*

*respectivo periodo. En dicha asamblea, se presentará un informe de la gestión de la empresa por su zona electoral y cada una elegirá los integrantes del Consejo Directivo correspondiente y los miembros que actuarán como directivos en los diferentes órganos de administración y vigilancia de la empresa en representación de su zona electoral, dentro del grupo de delegados elegidos, según los periodos establecidos en el presente estatuto.*

*Durante el periodo de los delegados, cada año se realizará Asambleas de asociados por zonas electorales con antelación a la reunión ordinaria de la Asamblea General de Delegados de la Empresa. En dichas asambleas se presentaran los informes de la gestión de la zona electoral, los asociados elegirán dentro del grupo de delegados a los integrantes del Consejo Directivo correspondiente que terminan su periodo y a los miembros que actuarán como directivos en los diferentes órganos de administración y vigilancia de la empresa en representación de su zona electoral, según los periodos establecidos en el presente estatuto.*

*Para las Asambleas de elección de delegados o asambleas informativas anuales de las zonas electorales conformadas por las personas jurídicas se entenderá como asamblea la reunión de sus asociados, de la Junta Directiva, del Consejo de Administración u del órgano a fin, para cumplir lo establecido en el presente artículo.*

*La Asamblea elegirá de su seno sus propios dignatarios o mesa directiva y actuará como secretario, el mismo del Consejo de Administración. El proyecto del orden del día será preparado por el Consejo de Administración, pero podrá ser modificado o adicionado por la mesa directiva o por la misma Asamblea.*

*De las deliberaciones y acuerdos de la Asamblea se dejará constancia en un libro de actas, los cuales constituirán prueba suficiente de todo cuanto conste en ellas, siempre y cuando estén debidamente aprobadas y firmadas por el Presidente y el Secretario. El libro de actas deberá permanecer en un sitio que garantice su preservación y custodia.*

### **5.1.2 Consejo de Administración**

*El Consejo de Administración es el órgano de dirección general y administración de la cooperativa, integrado por diez y seis (16) miembros con sus respectivos suplentes numéricos elegidos por la Asamblea General de Asociados o Delegados según el caso. Sus miembros se eligen aplicando las mismas condiciones de proporcionalidad que se aplican en la asamblea para elegir los delegados por zona electoral.*

*De la misma forma, el periodo de sus miembros está definido así: SEIS (6) miembros para el término de tres (3) años; SEIS (6) miembros para el término de dos (2) años; y CUATRO (4) miembros por el término de un (1) año, el periodo de cada miembro se establecerá de conformidad con la participación proporcional de su respectiva Zona Electoral en orden descendente de mayor a menor hasta completar su número. Los futuros integrantes se elegirán por periodos de tres (3) años y los suplentes tendrán periodo de un (1) año, así mismo, pueden ser reelegidos y sin consideración a su periodo, podrán ser reemplazados por la Asamblea General, cuando a juicio de esta existen razones justificadas para hacerlo.*

**Funciones y Responsabilidades.** *El Consejo de Administración basado en los postulados generales, establecidos por la Asamblea General, los estatutos vigentes, cumplirá con las siguientes funciones:*

**a. Planeación**

- *Aprobar el Plan Corporativo y de Desarrollo Institucional*
- *Estudiar y aprobar el proyecto de presupuesto que le someta a consideración la Gerencia, velar por su adecuada ejecución y aprobar los estados financieros en primera instancia y presentarlos a la Asamblea general.*
- *Aprobar y reglamentar la creación de Seccionales, sucursales, agencias y oficinas según el caso.*
- *Aprobar planes y programas de acuerdo con el objeto económico y social de la Cooperativa.*
- *Desarrollar en el ámbito nacional o seccional directamente, según sea el caso, las funciones y competencias delegadas en cada zona electoral al Consejo Directivo.*

**b. Organización**

- *Adoptar su propio reglamento y expedir las normas que considere convenientes y necesarias para la dirección y organización de la Cooperativa.*
- *Reglamentar el funcionamiento de los Comités*
- *Reglamentar la utilización de recursos que obtenga la Cooperativa por concepto de operaciones internas.*
- *Desarrollar en el ámbito nacional o seccional directamente, según sea el caso, las funciones y competencias delegadas en cada zona electoral al Consejo Directivo*

**c. Dirección**

- *Nombrar y remover al Gerente, fijarle su remuneración y ordenar a través suyo la elección o celebraciones de contratos comprendidos dentro del objeto social de la organización y tomar determinaciones necesarias en orden a que la Cooperativa cumpla sus objetivos.*
- *Aprobar el diseño de la estructura orgánica y funcional de la Entidad.*
- *Establecer la planta de personal y fijar su remuneración*
- *Autorizar al representante legal para celebrar operaciones cuya cuantía exceda el 20% del capital social.*
- *Fijar las tarifas de los servicios que preste la Cooperativa, disponer la ampliación y ordenar la apertura de nuevos servicios.*
- *Convocar y preparar la Asamblea General Ordinaria y Extraordinarias.*
- *Cumplir y hacer cumplir los valores, principios Cooperativos, los estatutos, reglamentos y mandatos de la Asamblea General.*
- *Rendir informes anuales a la Asamblea general sobre la gestión realizada en el ejercicio anterior.*
- *Estudiar y decidir sobre el proyecto de presupuesto anual, que le someta a su consideración la Gerencia, velar por la adecuada ejecución y autorizar los ajustes periódicos necesarios.*
- *Autorizar previamente los gastos extraordinarios que ocurriere en cada ejercicio y asignar para los fondos los recursos que considere convenientes.*
- *Decidir sobre el ejercicio de acciones judiciales y conciliar cualquier litigio que tenga la Entidad.*
- *Desarrollar en el ámbito nacional o seccional directamente, según sea el caso, las funciones y competencias delegadas en cada zona electoral al Consejo Directivo*

#### **d. Control y Evaluación**

- Examinar los informes de gestión y estados financieros presentados por la gerencia y los informes de los comités
- Conocer en primera instancia el balance general del ejercicio y demás estados financieros que han de presentarse a la Asamblea General
- Examinar la documentación presentada por la Junta de Vigilancia y Revisoría Fiscal sobre las observaciones que realicen sobre la organización y funcionamiento de la empresa y tomar las acciones y decisiones oportunas que se requieran
- Velar por la adecuada ejecución presupuestal
- Desarrollar en el ámbito nacional o seccional directamente, según sea el caso, las funciones y competencias delegadas en cada zona electoral al Consejo Directivo

**Quórum.** La asistencia de la mitad más uno de los miembros principales del Consejo de Administración constituirá quórum para deliberar y tomar decisiones válidas. Los suplentes asistirán a las reuniones del Consejo de Administración cuando el principal no asista y participará con derecho a voz y voto.

**Causales de Dimisión.** Serán causales de dimisión las siguientes:

- a. Por la inasistencia sin causa justificada a las sesiones ordinarias y extraordinarias por dos veces consecutivas y tres en forma discontinua. En tal caso asumirá como principal su suplente personal por el periodo que le reste.
- b. Por perder la calidad de asociado
- c. Por dejación voluntaria del cargo, dando cuenta de ello a la Junta de Vigilancia y al Consejo de Administración.
- d. Por remoción de la Asamblea General.

**Reuniones.** El Consejo de Administración se reunirá ordinariamente por lo menos una vez al mes según calendario que al efecto se adopte y extraordinariamente cuando las circunstancias lo exija. A las reuniones del Consejo de Administración deben asistir cuando fuesen convocados los integrantes de Comités Especiales, con voz pero sin voto, mediante citación del presidente. Las Decisiones del Consejo se tomarán por mayoría de votos, las resoluciones, acuerdos y decisiones del Consejo, serán comunicadas a los asociados por los medios adecuados para tal fin.

En el evento que en la votación de una o varias propuestas se presente empate numérico, el presidente deberá someter nuevamente a discusión y deliberación el asunto en referencia, sometiendo a votación las propuestas que cuentan con el mismo número de votos para obtener la mayoría de votos en una de ellas. Si persiste el empate durante esta segunda votación, cualquier decisión que se tome deberá contar con la unanimidad de los integrantes del Consejo de Administración.

**Convocatoria.** La convocatoria a sesiones ordinarias será hecha por el presidente, mediante comunicación personal, que se tramitará por la gerencia o la secretaría del Consejo. La convocatoria a sesiones extraordinarias se hará igualmente por el presidente, por decisión propia o a petición de la Junta de Vigilancia, Revisor Fiscal, Gerente o la mitad de los integrantes del Consejo de Administración. En la convocatoria se indicará los asuntos principales a tratar en la sesión, o se incluirá el orden del día correspondiente.

**Actas.** De todas las actuaciones del Consejo de Administración debe quedar constancia escrita en acta y ésta será prueba suficiente de todo cuanto conste en ella, siempre y cuando esté debidamente aprobada y firmada por el presidente y secretario.

**Condiciones Para Ser Dignatarios.** Para ser elegido dignatario del Consejo de Administración, se requiere que el asociado y/o delegado acredite los siguientes requisitos:

- a. Ser asociado hábil de la empresa
- b. Tener una antigüedad como asociado por lo menos de tres (3) años o haber servido con eficiencia por lo menos dos (2) años en Comités especiales u otro cuerpo colegiado de la empresa.
- c. No haber sido sancionado durante los tres (3) años anteriores a la nominación con suspensión o pérdida de sus derechos sociales.
- d. Comprometerse a asistir a las reuniones del Consejo de Administración con la regularidad requerida.
- e. Acreditar la educación en economía solidaria mínimo de cuarenta (40) horas.
- f. No encontrarse prestando sus servicios a la entidad como empleado ó asesor y no tener negocios con ella.
- g. pertenecer a ningún cuerpo de administración, auxiliar o de control de otra institución con la cual la empresa tenga negocios.

**Mesa Directiva.** EL Consejo de Administración nombrará anualmente de su seno una mesa directiva conformada por presidente, vicepresidente y secretario.

### **5.1.3 Consejos Directivos Por Zona Electoral**

En cada zona electoral existe un Consejo Directivo conformado por cinco miembros elegidos por los asociados participantes en la Asamblea General ordinaria de asociados de cada zona electoral, elegidos por los asociados dentro del grupo de los delegados elegidos de la respectiva zona electoral. Hace las veces del Consejo de Administración en su respectiva área de jurisdicción, tomando las decisiones que son particulares a su zona electoral. De la misma forma, coordina y hace seguimiento a la ejecución de los planes, proyectos y actividades acordadas para el cabal cumplimiento de los objetivos de la organización en su zona. Su periodo está definido así: dos (2) dignatarios por tres años, dos (2) por dos años y uno (1) por un año.

**Competencias.** Las competencias del Consejo Directivo por Zona Electoral son aquellas que por delegación el Consejo de Administración le asigna para el cabal cumplimiento de sus responsabilidades legales, estatutarias y reglamentarias en cada zona electoral, entre otras serán las siguientes:

#### **Planeación:**

1. Aprobar el Plan Anual de Actividades y de los ajustes semestrales, según los periodos de contratación de la seccional
2. Revisar, ajustar y aprobar en segunda instancia, el presupuesto de ingresos, gastos y ajustes periódicos.
3. Aprobar el Programa y el Presupuesto Anual del Subcomité de Educación:
4. Elaborar proyectos para presentar a la Asamblea:



### **Organización:**

- 1. Nombrar los Subcomités de Educación y Solidaridad de su respectiva Zona Electoral y velar por el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades.*
- 2. Crear Comisiones de Trabajo Asignándoles Funciones o Tareas las cuales actuarán bajo su inmediata dependencia.*
- 3. Aprobar el ingreso y retiro de Asociados Personas Naturales, cumplimiento el principio cooperativo sobre libre asociación y el ejercicio pleno de los derechos de ingreso y retiro por parte de los asociados.*

### **Dirección**

- 1. Proponer Asamblea Ordinaria o Extraordinaria si a ello hubiese lugar, realizando el trámite ante el Consejo de Administración.*
- 2. Solicitar y recibir la información financiera de las cuentas del ejercicio de su respectiva Zona Electoral, analizar y hacer recomendaciones sobre esta.*
- 3. Rendir informe a la Asamblea General de Asociados de su respectiva Zona Electoral en un informe pormenorizado sobre su gestión.*
- 4. Solicitar autorización al Consejo de Administración para la compra, venta, enajenación o gravamen de inmuebles de propiedad de la entidad en su respectiva Zona Electoral.*

*Cumplir y hacer cumplir los mandatos, disposiciones, reglamentos, acuerdos e instrucciones emanadas por el Consejo de Administración de la entidad, en su respectiva área de jurisdicción.*

### **Control y Evaluación**

- 1. Controlar y evaluar permanentemente la ejecución presupuestal de su respectivo centro de costos y velar para que los gastos y costos de esta se ajusten eficientemente y eficazmente a las políticas directrices, administración y funcionamiento de la entidad.*
- 2. Examinar los Estados Financieros Mensuales, como organismo de supervisión, mediante informes periódicos que reciba de la Gerencia General o Seccional y hacer las sugerencias que sean del caso.*
- 3. Recibir y evaluar los informes periódicos que rinda el Gerente Seccional o General de la entidad y exigir su presentación en caso de no realizarse.*
- 4. Recibir, analizar y evaluar los informes de los Subcomités de Educación y Solidaridad y las demás comisiones de trabajo que haya creado.*
- 5. Conocer en segunda instancia el balance general del ejercicio de su respectivo centro de costos por lo menos semestralmente, pronunciarse sobre el mismo y proponer medidas tendientes al mejoramiento de la situación financiera de su respectiva Zona Electoral.*
- 6. Velar por la socialización y cumplimiento de los mandatos, disposiciones, reglamentos, acuerdos e instrucciones emanadas por el Consejo de Administración de la entidad, en su respectiva área de jurisdicción.*

7. *Velar por la devolución de aportes sociales en el momento de retiro de un asociado en los términos y valores establecidos en el estatuto.*

8. *Autoevaluarse y someter sus actos a una evaluación propia y exponerlos a la evaluación de los asociados y de la Asamblea.*

9. *Evaluar la gestión de su respectiva Zona Electoral con base en las matrices, instrumentos y metodologías diseñadas para tal fin por la administración de la Cooperativa.*

#### **5.1.4 Comités Sociales**

**a. Comité de Solidaridad.** *El Comité de Solidaridad tiene por objeto, programar, coordinar y dirigir acciones a realizarse para brindar protección y auxilios complementarios al socio hábil y su familia en el área de seguridad social, esta integrado por tres miembros principales y tres suplentes personales a nivel nacional, y su estructura se encuentra diseñada de conformidad a la participación de los asociados de las tres grandes zonas de influencia distribuidas geográficamente de la siguiente forma:*

- **ZONA CENTRO** : Cundinamarca- Bogotá D.C.
- **ZONA SUR** : Tolima- Huila
- **ZONA NORTE** : Boyacá- Norte de Santander- Antioquia

*De la misma forma, cada Consejo Directivo Seccional nombrará en la respectiva seccional el Subcomité de Solidaridad, conformado por tres miembros principales, de esta forma se amplían los espacios de participación para el asociado.*

**b. Comité de Educación.** *El Comité de Educación tiene como objetivo la planeación, diseño, programación, ejecución y evaluación de los planes, programas y actividades orientados a la formación, educación y capacitación del asociado, beneficiario, funcionarios y a la comunidad en general, esta integrado por tres miembros principales y tres suplentes personales a nivel nacional, y su estructura se encuentra diseñada de conformidad a la participación de los asociados de las tres grandes zonas de influencia distribuidas geográficamente de la siguiente forma:*

- **ZONA CENTRO** : Cundinamarca- Bogotá D.C.
- **ZONA SUR** : Tolima- Huila
- **ZONA NORTE** : Boyacá- Norte de Santander- Antioquia

*De la misma forma, cada Consejo Directivo Seccional nombrará en la respectiva seccional el Subcomité de Solidaridad, conformado por tres miembros principales y tres suplentes personales.*

#### **5.1.5 Representante Legal**

*El representante legal de la empresa será Jefe de la Administración y el ejecutor de las políticas y decisiones de los órganos de dirección. Ejecutará las funciones bajo la supervisión inmediata del Consejo de administración, sin perjuicios de que pueda ser removido en cualquier tiempo por dicho organismo.*

**Nombramiento.** Será nombrado por el Consejo de Administración en el cargo de Gerente General y podrá ser reelegido o removido del cargo libremente por dicho organismo en cualquier momento. Su mandato se iniciará una vez sea reconocida su representación legal ante la autoridad competente.

**Requisitos.** Para entrar a desempeñar la representación legal de la empresa se requiere acreditar los siguientes requisitos:

- Certificar formación profesional especializada en las ramas, administrativas, económicas y/ o sociales.
- Acreditar experiencia en cargos de dirección similares mínimo de 5 años.
- Acreditar experiencia en trabajo con organizaciones comunitarias, mínimo de 3 años, especialmente en empresas de economía solidaria.
- No haber sido sancionado penal o disciplinaria mediante providencia debidamente ejecutoriada.
- Certificar el mínimo de horas de capacitación en economía solidaria establecido en la normatividad vigente.

**Funciones.** Son funciones del Gerente además de las establecidas en la normatividad vigente, las siguientes:

- a. Asumir la representación legal.
- b. Planear, organizar, administrar, coordinar y dirigir la gestión integral de la empresa.
- c. Diseñar, formular y gestionar ante el Consejo de Administración el Plan de Desarrollo, Estructura orgánica, administrativa, operativa y funcional y los demás planes, programas y proyectos así como los ajustes necesarios a estos; de forma, que se garantice el cabal cumplimiento del objeto social y económico de la empresa.
- d. Nombrar y remover a los empleados de la empresa, de acuerdo a las políticas, estructura de cargos y régimen laboral que para el efecto establezca el Consejo de Administración, así como hacer cumplir el reglamento interno de trabajo, en especial los procedimientos disciplinarios y sanciones.
- e. Promover, organizar, dirigir y controlar los procesos de desarrollo social y participación comunitaria que se establezcan en la normatividad vigente y en el presente estatuto.
- f. Rendir informe mensual al Consejo de administración sobre la gestión administrativa, financiera, contable y técnica de la empresa, así como a la Asamblea en sus reuniones ordinarias o extraordinarias.
- g. Cumplir oportuna y eficientemente con los informes que requieran y/o soliciten las entidades y/o autoridades competentes.
- h. Celebrar contratos cuyo valor no exceda del veinte por ciento (20%) del capital social de la Empresa.
- i. Las demás que se deriven de la naturaleza de su cargo.

## **5.2 ORGANOS DE VIGILANCIA Y CONTROL**

### **5.2.1 Junta de Vigilancia.**

*La Junta de Vigilancia es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los estatutos y reglamentos de la cooperativa así como verificar que todos los actos de los órganos de administración se ajusten a ellos; sus integrantes son elegidos de las zonas electorales con menor participación proporcional en el volumen de operaciones, dando de esta forma, a las zonas más pequeñas potestad para vigilar la gestión de las zonas con mayor poder dentro de la cooperativa aplicando el principio de la equidad; esta integrado por tres (3) principales y tres (3) suplentes personales y sus periodos son: un (1) miembro por un año, un (1) miembro por 2 años y un (1) miembro por tres años.*

*Funciones. La Junta de Vigilancia tendrá como funciones las siguientes:*

- a. Velar por que los actos de los órganos de Administración se ajusten totalmente a las prescripciones legales estatutarias, reglamentarios y a los principios solidarios.*
- b. Informar a los órganos de administración, al Revisor Fiscal y a los organismos de vigilancia y control y a otras autoridades competentes, sobre las irregularidades que existan en el funcionamiento de la empresa y presentar consideraciones sobre las medidas que deban adoptar.*
- c. Conocer los reclamos que presente los asociados en relación con los servicios y la administración, transmitirlos al organismo competente y solicitar la aplicación de las medidas correctivas con su debida oportunidad.*
- d. Hacer llamadas de atención a los asociados cuando incumplan los deberes consagrados en la ley, en los presentes estatutos o en reglamentos internos.*
- e. Imponer la aplicación de sanciones a los asociados cuando haya lugar a ello y velar porque el organismo competente para su aplicación, se ajuste al procedimiento establecido para el efecto.*
- f. Verificar la lista de asociados, hábiles e inhábiles para poder participar en la asamblea o para elegir delegados.*
- g. Rendir informes sobre sus actividades a la asamblea general ordinaria.*
- h. Las demás que le asigne la ley y los estatutos siempre y cuando se refieran al control social y no correspondan a funciones propias de la auditoria interna o Revisoría Fiscal.*

### **5.2.2. Practicas de la Revisoría Fiscal e Informes.**

*La Revisoría Fiscal de la empresa será asumida por una persona jurídica, quien determinará el titular principal y suplente. La Asamblea la elegirá para un período de un (1) año, pudiendo ser reelegida o removido del cargo libremente por ésta.*

*La revisoría fiscal de la entidad deberá:*

- Cerciorarse que las operaciones que se celebren o se cumplan por cuenta de la entidad, se ajusten a las prescripciones legales y estatutarias y a las decisiones de la asamblea*

*general y del consejo administrativo o junta directiva, o quien haga sus veces e igualmente que las mismas se hayan desarrollado con eficiencia en pro de los objetivos sociales.*

- *Dar oportuna cuenta por escrito, a la asamblea general, al consejo de administración, junta directiva o quien haga sus veces y, al gerente según los casos, de las irregularidades que se presenten en el funcionamiento de la entidad.*
- *Colaborar con las entidades de vigilancia y control, rindiéndole los informes oportunos, confiables, verificables, razonables y propios del ejercicio de la revisoría fiscal, con fundamento en lo ordenado en las diferentes disposiciones reglamentarias expedidas.*
- *Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la entidad y porque en la misma se reflejen verazmente la totalidad de las operaciones sociales e igualmente porque se lleven y conserven debidamente la correspondencia y los libros de actas y registros de los asociados o afiliados.*
- *Velar porque al final de cada ejercicio social y por lo menos una vez al año, se preparen, presenten y difundan oportunamente, de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados y las normas legales, los estados financieros de propósito general junto con sus notas, debidamente certificados y, porque los mismos hayan sido tomados fielmente de los libros oficiales del ente, verificando que se encuentren sustentados en comprobantes, soportes y documentos reales y fidedignos.*
- *Revisar y evaluar periódicamente el sistema de control interno adoptado por la entidad.*
- *Velar porque se lleven debidamente las actas de las reuniones de la asamblea, del consejo de administración, de la junta directiva o de quien haga sus veces.*
- *Inspeccionar asiduamente los bienes de la entidad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier otro título.*
- *Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente de los valores sociales.*
- *Emitir el dictamen respectivo, sobre los estados financieros de propósito general, así como aquellos estados financieros regulados por la Contaduría General de la Nación y demás organismos competentes preparados, presentados, y certificados por el representante legal y el contador público bajo cuya responsabilidad se prepararon, incluyendo la concordancia sobre el informe de gestión presentado por los administradores.*
- *Los revisores fiscales no deberán suscribir y emitir dictámenes sobre estados financieros que no se encuentren sustentados en los libros oficiales de contabilidad o que no se hallen previamente certificados por la administración.*
- *Emitir con destino a la Superintendencia Nacional de Salud, los informes periódicos que esta requiera sobre la existencia de procedimientos adoptados por la administración para conducir adecuadamente la entidad, al igual que para asegurar su viabilidad financiera, incluido el aseguramiento de su continuidad como empresa en marcha y la capacidad para atender oportunamente las obligaciones y compromisos adquiridos.*
- *Velar porque los administradores con funciones de responsabilidad y manejo, constituyan fianzas que garanticen adecuadamente el cumplimiento de sus funciones y el correcto*

*manejo de los bienes, fondos y valores que les sean encomendados durante el ejercicio del cargo.*

- *Velar porque la administración garantice la adecuada atención de los usuarios, así como el manejo técnico de su información en bases de datos actualizadas, de acuerdo con sanos principios de administración y conforme con las disposiciones que rigen el sistema de seguridad social en salud.*
- *Informar a la Superintendencia Nacional de Salud sobre el incumplimiento de las obligaciones que la entidad posea, así como las causas que le dieron origen.*
- *Ejercer un estricto control en el cumplimiento de las normas tributarias y aquellas de contenido parafiscal.*
- *En los casos que sean pertinentes, velar porque los porcentajes que determine el Consejo Nacional de Seguridad Social en Salud sobre los ingresos totales efectivamente recibido por concepto de UPC-S, se destine para financiar la prestación de los servicios de salud de sus afiliados al régimen subsidiado. En los casos que sean pertinentes, velar porque al menos el 40% de los ingresos totales efectivamente recibido por concepto de UPC-S, se contraten con IPS de carácter público, para la prestación de los servicios en salud.*
- *Informar, cuando los administradores no lo hicieren, y dentro de una oportunidad prudencial, sobre la ocurrencia de hechos que, conforme a las normas legales, sean causal de sometimiento de la entidad a vigilancia, supervisión especial, control, intervención, toma de posesión, concordato, liquidación obligatoria, revocatoria de su licencia o permiso de funcionamiento y, en general de cualquier situación que indique que el ente económico no podrá seguir funcionando normalmente.*
- *Ejercer un estricto control en el cumplimiento de las normas que rigen el sistema general de seguridad social en salud y de las circulares e instrucciones emanadas de la Superintendencia Nacional de Salud*
- *Cumplir las demás atribuciones que les señalen las leyes o los estatutos y las que siendo compatibles con los anteriores le encomiende la asamblea.*
- *En general ejercer una fiscalización oportuna, integral y permanente, sobre los actos de los administradores, las operaciones sociales, los bienes, los derechos, los libros, los comprobantes, la correspondencia y demás documentos inherentes, con el fin de garantizar el manejo oportuno, eficiente, eficaz y transparente de los recursos financieros del sector salud y lograr así la adecuada prestación del servicio esencial de la salud a la población residente en el territorio colombiano.*
- *Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictámen e informe correspondiente*
- *Convocar a la asamblea o a la Junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.*
- *El Revisor Fiscal podrá ser removido por violación de cualquiera de las normas legales vigentes o por el incumplimiento de las funciones señaladas en estos estatutos.*

### **5.2.3 Comité de Apelaciones**

*El Comité de Apelación deberá ser elegido por la Asamblea General de asociados o de delegados, según el caso, para un periodo de un año, estará integrado por: tres (3) delegados principales y tres (3) suplentes, éstos últimos de diferente zona electoral a la del principal. Los integrantes serán elegidos de las zonas electorales agrupadas geográficamente de la siguiente manera: un miembro por la Zona Centro Cundinamarca y Bogotá); un (1) miembro por la Zona Sur (Tolima y Huila) y un (1) miembro por la Zona Norte (Norte de Santander, Boyacá y Antioquia). Tendrá como competencia, analizar todas los recurso de apelación a efecto de que este organismo confirme, modifique ó revoque la sanción dentro de los 40 días contados a partir de su conocimiento y contra la decisión que resuelva el recurso de apelación no procederá recurso adicional alguno.*

### **5.3 INCOMPATIBILIDADES E INHABILIDADES**

*Los miembros del Consejo de Administración, Consejos Directivos por Zona Electoral, la Junta de Vigilancia y Comités Especiales, no podrán:*

- *Ser simultáneamente miembros de la Junta de Vigilancia.*
- *Llevar asuntos de la entidad en calidad de empleado o de asesor.*
- *Celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoría con la entidad*
- *No pertenecer a ningún cuerpo colegiado del orden público con la cual la empresa tenga negocios.*
- *De la misma forma, los cónyuges, compañeros permanentes y quienes se encuentren dentro del segundo grado de consanguinidad o de afinidad y primero civil de los miembros del consejo de administración no podrán celebrar contratos de prestación de servicios o de asesoria con la entidad.*

#### **5.3.1 Responsabilidades**

*Los miembros dignatarios de cuerpos de Administración, Vigilancia y Control de la Entidad serán responsables por la violación de la ley, los Estatutos o los presentes reglamentos, por tanto, el Ente Competente, sancionará a los titulares por las infracciones que le sean personalmente imputables y señaladas a continuación:*

- *Utilizar la denominación o el acuerdo cooperativo para cubrir actividades o propósitos especulativos o contrarios a las características de la entidad, o no permitidos a éstas por las normas legales vigentes.*
- *No aplicar los fondos de educación y solidaridad a los fines legales y estatutariamente establecidos.*
- *Repartir entre los asociados las reservas, auxilios o donaciones de carácter patrimonial.*
- *Acreditar a los asociados excedentes cooperativos por causas distintas a las previstas en la ley.*
- *Evaluar arbitrariamente los aportes en especie o adulterar las cifras consignadas en los balances.*
- *Admitir como asociados a quienes no puedan serlo por prescripción legal o estatutaria.*
- *Ser renuente a los actos de inspección y vigilancia.*
- *Realizar actos de disposición, excediendo las facultades establecidas.*
- *No presentar oportunamente a la Asamblea General, los informes, balances y estados financieros que deben ser sometidos a la Asamblea para su aprobación.*
- *Las derivadas del incumplimiento y los deberes y funciones previstos en la Ley, los Estatutos y los reglamentos de la entidad.*

## **CAPITULO VI**

### **CONTROL SOCIAL DE LOS USUARIOS A LA GESTION ETICA Y GOBERNABILIDAD CORPORATIVA**

*ECOOPSOS promueve y apoya la organización social de afiliados para la expresión libre de su percepción sobre la calidad de los servicios en salud que recibe, ejerciendo control social, para cumplir con este propósito ECOOPSOS cuenta desde 1997 con un espacio denominado “Comité de Alianza de Usuarios” (CAU), este espacio de participación cuenta con una estructura de organización piramidal de los afiliados entorno a las diferentes oficinas de la entidad y a la red de prestadores contratada, sustentada en Asambleas dinamizadora de afiliados por municipio, que se encargan de elegir sus representantes a los “CAU”, organizaciones locales de los usuarios que mediante la conformación de **Grupos de Trabajo por la Calidad y las Mesas de Trabajo por la Calidad y la transparencia empresarial** velan por la calidad de la atención y prestación de los servicios a los usuarios.*

#### **6.1 COMITÉS ALIANZAS DE USUARIOS (CAU)**

*La creación de los CAU parte de la realización de Asambleas de Afiliados en los municipios en los cuales la organización incursiona por primera vez y se dinamizan anualmente para potencializar su radio de acción y permitir la vinculación de nuevos usuarios al control social que constitucional, legal y comunitariamente le corresponde a la sociedad civil en este país. Las convocatorias se realizan de manera masiva a todos los afiliados del municipio; en este espacio se da a conocer la participación social como un derecho, la importancia de esta para hacerse un afiliado activo dentro del control social de la calidad de los servicios de salud y la manera como se ejerce; así mismo se presenta un informe de rendición de cuentas frente a la gestión empresarial de ECOOPSOS, su resultado en términos que garantizan operación.*

*Esta organización social se constituye en un cliente importante de la empresa, dado que a través de ellas los afiliados de la EPS-S, nos dan a conocer todas aquellas situaciones que pueden ser mejoradas para garantizar una atención optima; convirtiéndose de esta forma en una red controladora de la calidad que genera confianza a la comunidad asociada, por ser uno igual a ellos quien esta realizando veeduría sobre el servicio que se presta.*

*De otra parte por medio de sus intervenciones se identifican las necesidades sentidas en salud de la población, las cuales son insumo valioso para la construcción del perfil epidemiológico documento clave para la planeación de los servicios de salud que se ofrecen a la comunidad. Los integrantes de dicho comité dedican su tiempo libre y personal a ser el motor fundamental del control social de la comunidad a los servicios ofertados por la entidad para ellos, dentro del plan de beneficios.*

#### **6.2 GRUPOS DE TRABAJO POR LA CALIDAD**

*Es para ECOOPSOS importante motivar la democratización por medio de la elección de los representantes de toda comunidad afiliada al Comité Alianza de Usuarios (CAU), quienes los representarán en los diferentes espacios de Gestión Pública en los que participa como agentes constructores de Tejido Social.*



*Para operativizar el funcionamiento de los CAU, sus miembros se constituyen en Defensores del Usuario e inmediatamente son vinculados al Programa Anual de Capacitación definido y según facilidades e intereses de sus integrantes se conforman para ejercicio de su gestión en Grupos de Trabajo por la Calidad que se distribuyen de acuerdo a la naturaleza de las actividades que realizan de la siguiente manera:*

**6.2.1 Grupo de Gestión para la Participación y el Control Social.** Los Defensores del usuario que integran este grupo deberá representar a los usuarios en los diferentes Comités de participación y gestión pública ofrecidos por la entidad para el seguimiento de su ejercicio misional; los espacios que otorga el Sistema de Seguridad Social en Salud y en general los que ofrece el Estado en participación comunitaria.

- *Comité de Seguimiento Contractual con la IPS*
- *Comité de Seguimiento al aseguramiento en salud*
- *Comité Técnico Científico de la EPS-S*
- *CTSSSS*
- *Asociación o alianza de Usuarios de la red adscrita de la IPS*
- *Juntas Directivas de las ESE*

*Dentro de las acciones desarrolladas para el Ejercicio del Control Social institucional se busca fortalecer una verdadera interlocución entre los actores que integran el sistema de Salud para la concertación de políticas, lineamientos y programas que respondan a las necesidades en salud de la población usuaria del sistema y la identificación de oportunidades de mejoramiento con las propuestas e iniciativas a través de intervención directa de la comunidad.*

*En estos espacios de Participación Social y Ciudadana los actores sociales de la comunidad toman parte en las deliberaciones y decisiones sobre los problemas que le afectan, incluyendo decisiones sobre necesidades y prioridades, la adopción de medidas y la evaluación de resultados, contribuyendo constructivamente en el proceso de bienestar y transformación de su propia realidad.*

**6.2.2. Grupo de Gestión para la Intervención del Riesgo en Salud.** Los integrantes de este grupo son los encargados de desarrollar actividades de Vigilancia comunitaria en salud pública que permita la identificación y modificación de estos de manera oportuna. Así mismo lideran la conformación de los Grupos de Interés en salud pública establecidos por la EPS-S quienes se les articula a un Programa social en donde se desarrollan actividades lúdico-pedagógicas y educativas que favorecen la preservación de la cultura y la identidad de las diferentes zonas del país, obteniéndose además a través de este mecanismo la adhesión del grupo a los programas de promoción y prevención.

**6.2.3. Grupo de Gestión para la Medición de la Calidad y La Satisfacción del Afiliado.** Los Defensores del usuario de este grupo tienen como tarea difundir entre los afiliados los derechos y deberes que tienen los usuarios dentro del SGSSS con el propósito de apoyarlo en cualquier situación al acceder a los servicios de salud. Así mismo se encargan del monitoreo de la satisfacción frente a los servicios de salud que ofrece la red de IPS y la satisfacción frente al aseguramiento en salud que ofrece la EPS-S.

*De otra parte orientan y reciben las peticiones, quejas y reclamos de los afiliados, vigilando la correcta respuesta a las mismas de acuerdo a lo establecido normativamente. Para la efectiva aplicación de la herramienta se tiene designado a un Defensor del usuario como **Representante a la Apertura del Buzón de Peticiones** para acompañar en el municipio al promotor en esta tarea y garantizar la transparencia en el proceso de recepción y trámite de las mismas.*

Los miembros del CAU hacen escuela de formación como Defensores de los Usuarios para que en una segunda etapa, accedan a convertirse en dueños de la cooperativa por medio de asociación y adquirir el derecho de participar en los espacios de dirección y control de la empresa.

### **6.3 MESAS DE TRABAJO POR LA CALIDAD Y LA TRANSPARENCIA EMPRESARIAL**

Los CAU municipales de una misma zona electoral se concentran de manera trimestral por representación de sus coordinadores en la sede administrativa de cada seccional, en una reunión donde asiste el equipo Gerencial Local. La gestión de cada uno de los grupos de trabajo por la calidad es reportada al coordinador del CAU, quien hace parte de la **Mesa de Trabajo**. En este espacio se comparte la gestión realizada por los diferentes grupos de trabajo por la calidad de cada municipio y se presentan las oportunidades de mejoramiento identificadas en el desarrollo de las actividades de Control Social para que la entidad tome las acciones correctivas y preventivas frente a ellas, que redundan en la calidad de los servicios.

**6.3.1 Educación Continuada Para El Ejercicio Del Control Social Y La Iniciativa Comunitaria.** La Entidad concibe dentro del Modelo Empresarial Comunitario, la Educación como servicio esencial adicional y complementario a los servicios de Salud, que permite brindar y garantizar en las comunidades el desarrollo Social Integral de la población.

Por lo tanto la organización ha establecido como política social institucional un Plan de educación que busca suministrar y dotar cada vez más a la comunidad afiliada y a la comunidad en general de las herramientas necesarias para que puedan desarrollar y potencializar sus capacidades que les facilite ejercer el control Social sobre los servicios de Salud, tener un rol activo de autogestión e iniciativa comunitaria de corresponsabilidad, incidiendo en la toma de decisiones que favorezcan la solución de los problemas que se presentan en el aseguramiento en salud, involucrándose en los procesos de liderazgo, promoción y concertación como Actores fundamentales del Sistema General de Seguridad Social en salud.

Gracias a lo largo de la experiencia adquirida por la Entidad en los procesos de capacitación a la población, hoy se viene construyendo y diseñando una herramienta pedagógica para el desarrollo misional de la empresa denominado **PIEFI** (Plan Integral de Educación y Formación Institucional) que busca fortalecer el compromiso individual, familiar y comunitario en torno al mantenimiento y mejoramiento de las condiciones de salud con un amplio alcance de las dimensiones en el bienestar físico, mental, ambiental y social.

La herramienta concibe la implementación de una estrategia participativa en la construcción del Plan en cada una de las seccionales y con diferentes grupos poblacionales denominados (**Grupos focales**), quienes determinarán sus prioridades y necesidades en educación, partiendo de cuatro **Ejes Temáticos** orientados a cualificar el desempeño de acuerdo al rol que asume cada grupo focal en la organización.

Dentro de los **Grupos Focales** definidos se encuentran:

- Los Potenciales Beneficiarios del SGSSS ( Vinculados)
- Los Afiliados al SGSSS
- Afiliados a la Entidad
- Afiliados inscritos en los programas de intervención del riesgo
- Líderes comunitarios
- Comité Alianza de Usuarios (CAU) y GTC
- Organizaciones Sociales institucionalizadas o de base.

## **CAPITULO VII**

### **PRACTICA ETICA Y DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTION EMPRESARIAL**

*Una de las grandes inquietudes del ser humano a través de su historia ha sido la búsqueda de la verdad y el conocimiento de las cosas, los hechos y las ideas y estas nos interesan en la medida en que se acerquen lo más posible a nuestro concepto de lo que es verdadero, necesario, justo y responsable socialmente. Indudablemente se necesita para ello una visión completa y globalizada del mundo en que se vive y no perder de vista esta visión integral, como principio fundamental para entender las cosas; por ello, dimensionar esta organización empresarial en una sociedad tan compleja y saturada de eventos negativos como la nuestra, en medio de un mercado tan competitivo como este, nos lleva reflexionar, sobre cuales son las razones que la inspiraron y la hacen sostenerse después de tanto años, y se concluye que es el desempeño ético empresarial orientado a la consecución del objeto misional lo que lo ha permitido; por ello, los siguientes principios éticos empresariales son fundamentales para esta práctica.*

#### **7.1 PRECEPTOS RECTORES ETICO - EMPRESARIALES**

*La entidad observará en su conducta empresarial los principios corporativos que inspiran su gestión como **preceptos rectores éticos**, base de su quehacer organizacional: La Integridad Moral, la Transparencia en la conducta, el Respeto por la persona, la Equidad, la Igualdad, La Honestidad, la Lealtad y la Protección de los derechos humanos.*

##### **7.1.1 En el Ejercicio Organizacional**

*Dentro de su ejercicio organizacional, funcional y operativo, la entidad observará en su actuar los siguientes conductas: Procesos de selección con honestidad y transparencia, eliminación de cualquier discriminación para el empleo y la ocupación, capacitación y desarrollo humano integral, desarrollo de la labor con rectitud, profesionalidad, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa y responsabilidad y sentido de pertenencia con el desarrollo armónico de la sociedad.*

##### **7.1.2 En el Comportamiento Dentro de la Entidad**

*Al interior de la organización se cuidará de mantenerse sistemáticamente las buenas relaciones interpersonales, el respeto, la protección de los intereses de la entidad y la protección y promoción de una mayor responsabilidad medioambiental.*

##### **7.1.3 En el Servicio al Afiliado**

*Frente al servicio prestado, todo el personal de la entidad, deberá observar en su actuar frente al afiliado las siguientes conductas: **El afiliado** es la persona más importante de la entidad, por tanto, este no depende de ella, sino que por el contrario esta depende de él; **El empleado** trabajará para ellos y por ello, el afiliado no interrumpe el trabajo, él es el propósito de su trabajo o actividad desarrollada; **El afiliado** es parte de la institución y es el verdadero dueño de ésta; **El afiliado** no es una fría estadística, es un SER con sentimientos y emociones y por tanto, debe tratarse mejor de lo que el empleado desearía que lo trataran; **El afiliado** no es*

alguien con quien se debe discutir para ganarle con astucia, a él se le debe servir; **El trabajo** de la entidad es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los afiliados, disipar sus temores y resolver sus peticiones; **El afiliado** merece la mayor atención, cortesía y profesionalismo que cada empleado pueda brindarle; **El empleado** no le hace un favor al afiliado, simplemente cumple la misión institucional; por tanto, se debe recordar permanentemente que sin los afiliados no existiría actividad laboral, ni fuente de empleo para todos.

#### **7.1.4 En las Relaciones con los Grupos de Interés Externos**

Frente a los grupos de interés externos, Ecoopsos mantendrá los principios de respeto en las relaciones, una correcta actuación profesional, un esfuerzo permanente por cumplir con las expectativas de los afiliados sobre la calidad del servicio, practicar competencia leal en las relaciones comerciales, proteger los intereses de la entidad de los usuarios y de la sociedad, tener actuaciones severas frente a toda forma de corrupción, extorsión o el soborno, ser ejemplo de observancia de deberes cívicos, sociales y políticos, participar con espíritu de servicio y compromiso a la comunidad a la cual pertenece.

### **7.2 POLÍTICAS CORPORATIVAS**

Las políticas corporativas de Ecoopsos se encuentran fundamentadas en sus principios y valores y cada una de ellas esta enfocada a garantizar la calidad y el mejoramiento continuo de los procesos que direccionan, buscando satisfacer las necesidades de sus clientes internos y externos. Estas se encuentran formuladas en cuatro grandes grupos así: **las políticas de la entidad frente la participación social y comunitaria de los afiliados y asociados** en la administración y el control social de los servicios que prestamos, **aquellas necesarias y básicas en materia de operación del aseguramiento del riesgo en salud** de nuestra población afiliada, **las políticas corporativas en el campo del aseguramiento del riesgo financiero** que incluye aspectos contables, financieros, administrativos y de acreditación de derechos de los afiliados, compromisos que asumimos al momento de suscribir contratos de administración de recursos con los diferentes entes territoriales y **las políticas en materia de gestión de calidad** para intervenir de manera sistemática e integral los riesgos que puedan afectar de manera negativa los atributos óptimos de calidad requeridos y que impidan el normal ejercicio empresarial del aseguramiento de la población.

#### **7.2.1 Participación y Control Social de Afiliados y Asociados**

- En ECOOPSOS se promoverá un modelo social comunitario en donde los afiliados del régimen subsidiado sean los propietarios de la entidad y con sus decisiones progresistas contribuyen a mantener altos niveles de competitividad de esta en el mercado.
- El afiliado como ser humano estará por encima de las condiciones operativas, funcionales y de prestación del servicio, garantizando la dignidad y el respeto por este.
- Nuestra contribución a la sociedad ira encaminada a formar líderes sociales integrales que a partir de la autogestión promuevan proyectos de desarrollo que contribuyan al mejoramiento sustancial de la calidad de vida de las comunidades a las cuales pertenecen.
- La participación de los asociados dentro de la estructura de propiedad, se fundamentará en procesos de elección democráticos por zonas electorales en los que el grado de intervención de cada una de ellos siempre será proporcional al volumen de operaciones de su respectiva zona, hecho que determinará su capacidad de asociación y participación en los organismos de administración, vigilancia y control de la entidad.

- *La organización promoverá el fortalecimiento y consolidación de todos los espacios internos y externos de desarrollo social y participación comunitaria, que constitucional y legalmente se encuentren habilitados, con el fin último de contribuir al pleno desarrollo de nuestra nacionalidad democrática y participativa.*
- *La entidad participará activamente en las investigaciones y estudios del sector que sirvan como herramientas para la toma de decisiones de entes gubernamentales y como insumos para adelantar proyectos de desarrollo social.*

### **7.2.2 Operación del Aseguramiento del Riesgo En Salud**

- **Ecoopsos** mantendrá y fortalecerá un Modelo de Atención que responda a los requerimientos técnicos de la normatividad vigente, a las necesidades y expectativas de los afiliados y usuarios de sus servicios y a las políticas y directrices institucionales en materia de evitar, disminuir o controlar el riesgo de enfermedad de nuestros afiliados y mantener el equilibrio y sostenibilidad del riesgo financiero en la figura de aseguramiento y administración de los recursos que le corresponde.
- *El Modelo de Atención estructurado sustentará su desarrollo en la población, en los riesgos priorizados, y en el análisis de las acciones de intervención necesarias en los Programas de Promoción y Prevención, para buscar disminuir la incidencia y prevalencia de los riesgos prioritarios identificados.*
- *La organización contará con las más modernas técnicas y herramientas de planeación, organización, ejecución, control y evaluación que guíen su desarrollo y la calidad de los servicios que ofrece, las cuales estarán siempre dirigidas a sostener la relación del binomio costo / beneficio de la inversión.*
- *ECOOPSOS mantendrá un medio ambiente propicio para el desarrollo eficiente de cada uno de los procesos que se adelanten para el cumplimiento de su función de aseguramiento del riesgo en salud de la población afiliada y el crecimiento y realización del talento humano que participa en ella. De la misma forma facilitará los recursos y medios necesarios para divulgar y difundir la gestión ante la opinión pública y ante nuestros clientes internos y externos.*
- *Las relaciones interinstitucionales que asuma la entidad en cualquier ámbito, se basarán en el respeto absoluto a la normatividad vigente y a los preceptos legales y reglamentarios en ellas consignados; por tanto, toda su actuación estará fundamentada en principios éticos y morales de total transparencia y por tanto abiertos y disponibles para quienes quieran evaluar su gestión.*
- *La planeación de los servicios de salud, realizada por ECOOPSOS para garantizar la prestación de los mismos a nuestros afiliados, estará sustentada en la experiencia en el mercado, los conocimientos de nuestros funcionarios, los diferentes estudios del perfil epidemiológico y de capacidad instalada de nuestra red de prestadores y en las expectativas, necesidades e intereses de nuestros afiliados.*
- *Ecoopsos garantizará a toda la población asegurada, el acceso a los servicios de salud, en los diferentes niveles de complejidad del POSS, a través de una contratación con la red de prestadores de servicios que además de ser suficiente cumpla con los criterios de calidad establecidos por la normatividad.*

- *En ningún caso el proveedor contratado asumirá el riesgo financiero que le corresponde a la entidad; por tal razón, independientemente a la modalidad de contrato que se acuerde con el prestador, la entidad siempre asumirá las estrategias necesarias para monitorizar la calidad, cantidad y suficiencia en la prestación de los servicios y por ende tomará las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento del objeto contratado.*
- *Para la contratación de la red de IPS, sin excepción será obligatoria la evaluación previa de las condiciones técnicas de calidad y suficiencia de los servicios ofertados y habilitados ante la entidad competente por el prestador; de forma que podamos garantizar a nuestros afiliados las condiciones de calidad requeridas para la prestación de los servicios de salud que requiere; el no cumplimiento de las condiciones técnicas de habilitación será notificado en forma periódica al organismo de vigilancia y control competente en cada zona del país.*
- *Para la canalización y direccionamiento oportuno de los servicios a los afiliados, la entidad dispondrá de un sistema adecuado de Referencia y Contrarreferencia, que garantice la oportunidad y efectividad en la prestación de los servicios al afiliado, tanto de aquellos que se encuentran contemplados en el POS-S, como los que le corresponden a los entes territoriales con cargo a los recursos de oferta; de forma que nuestros afiliados tengan la prestación integral y completa de los servicios de salud requeridos.*
- *ECOOPSOS contará con oficinas de atención al usuario en todos y cada uno de los municipios donde suscriba contratos de aseguramiento, para que a través de ellas se ofrezca la información, orientación y difusión oportuna, útil y precisa al afiliado de sus deberes y derechos dentro del sistema, de los mecanismos de acceso a los servicios y su responsabilidad frente al cuidado y protección de la salud personal y de su grupo familiar; de tal forma que este pueda cumplir y hacer cumplir las obligaciones de los diferentes actores del sector. De la misma forma, se dispondrá de información y orientación tanto a los afiliados como a las IPS de manera permanente 24 horas a través de la línea 018000, contando con el personal necesario para atender las inquietudes y solucionar los requerimientos de nuestros usuarios y proveedores.*
- *La empresa dispondrá de mecanismos ágiles para medir de manera sistemática y periódica la satisfacción del usuario, así como recibir y tramitar sus inquietudes frente al servicio prestado, de tal forma que se recojan sus expectativas y necesidades para incorporarlas a los planes de mejoramiento requeridos y fortalecer el Modelo de Atención de la entidad.*

### **7.2.3 Operación de Aseguramiento del Riesgo Financiero**

- *Las relaciones que Ecoopsos sostenga con entidades territoriales, proveedores de servicios de salud y demás actores participes en el aseguramiento se fundamentaran en la amabilidad, responsabilidad, honestidad, transparencia, idoneidad, lealtad y racionalidad en el manejo de los recursos, garantizando el cuidado de los intereses organizacionales. Para ello ningún trabajadores y/o directivo podrá incitar, aceptar o recibir prebenda de ninguna clase, ni bajo ningún concepto ni circunstancia, ni podrá facilitar o permitir la ocurrencia de situaciones que generen hechos indebidos, abusivos o no delicados.*
- *En ningún caso **Ecoopsos** permitirá, facilitará o realizará acciones conducentes a violar el derecho de las personas a escoger libremente Administradora de Régimen Subsidiado y por tanto no asumirá estrategias que contribuyan a ingerencias indebidas de agentes externos en la toma de decisiones para la afiliación de las comunidades de beneficiarios. Como consecuencia, no se aceptará ninguna propuesta de crecimiento en número de afiliados que viole la libre determinación del afiliado o promueva algún mecanismo de beneficio indebido para un tercero cualquiera que éste sea.*

- *El crecimiento institucional en ampliaciones de cobertura poblacional y geográfica tendrá como pilar fundamental la autosostenibilidad y la capacidad para cumplir con las obligaciones que como aseguradora la empresa adquiere con el afiliado y con el ente territorial correspondiente.*
- *De los ingresos efectivamente recibidos la entidad dispondrá de aquellos que se requieran para cubrir las necesidades de salud de nuestros afiliados, para la operación de la administración y los restantes para ser destinados a los excedentes del ejercicio económico de la vigencia, los cuales serán empleados para reservas que protejan las contingencias presentadas en materia de prestación de servicios a los afiliados y para los fondos sociales establecidos para los asociados según la normatividad en materia de economía solidaria.*
- *Para la ejecución de los ingresos percibidos por UPC-S, la entidad cumplirá las orientaciones que sobre el particular se incluyan en la normatividad vigente para cada periodo de contratación.*
- *Para el manejo de los recursos ECOOPSOS contará con un único encargo fiduciario, con cuentas independientes por cada zona electoral, las cuales a su vez se encontraran discriminadas en gastos de administración y gastos de salud.*
- *El pago de los compromisos contractuales asumidos por ECOOPSOS, se regirá de manera estricta a lo establecido en la reglamentación particular y a los compromisos contractuales acordados; no obstante, cada caso de mora en razón a la inoportunidad de giro por parte del ente territorial se evaluará particularmente, de forma que se puedan asumir compromisos de pago independientemente al incumplimiento de la administración municipal, sin embargo se evaluará el apoyo en la labor de cobro que realice el prestador y la voluntad que demuestre el ente territorial.*

*En materia **de administración de recursos físicos y talento humano** la entidad aplicará las siguientes políticas:*

- *Toda contribución, apoyo o donación se hará exclusivamente a organizaciones sociales sin ánimo de lucro, para estimular la realización de actividades de beneficio social que impliquen el beneficio del colectivo y en ningún momento de particulares.*
- *La entidad a través de todas sus actuaciones administrativas directas y de sus proveedores buscará proteger y preservar el medio ambiente, a fin de no deteriorar más el entorno; para lo cual hará una utilización racional de los recursos naturales y propenderá porque las regulaciones en materia de conservación del ambiente aplicables a la entidad o a sus proveedores se observe debidamente.*
- *La entidad no podrá mantener bienes improductivos, por tanto podrá arrendar, vender, ceder o prestarlos, previa autorización de los Consejos Directivos Seccionales o el Consejo de Administración.*
- *ECOOPSOS dispondrá de los procesos administrativos necesarios que garanticen el control y seguimiento al uso, custodia y seguridad de todo bien o activo de la organización; para ello deberá tenerlos debidamente identificados, asegurados y asignada su custodia.*
- *Constituye falta grave la utilización de los bienes de la cooperativa para beneficio de particulares o diferentes al objeto social de la empresa.*

- En materia de **administración de personal**, las vacantes dentro de la empresa, se ocuparán mediante concurso abierto, en el que podrán participar los trabajadores que se ajusten al perfil requerido, si superado el proceso de selección, el funcionario que aspira al cargo alcanza en las evaluaciones el mismo o similar resultado frente a un externo, tendrá prioridad en la contratación, considerándose este hecho un ascenso.
- La empresa contará con procesos de evaluación periódica del desempeño de sus trabajadores, que garanticen el mejoramiento continuo de sus competencias; dichas evaluaciones deberán alimentarse de la información generada durante el transcurso del año por la auditorías internas de procesos y de gestión; para tal efecto se debe consignar en un único documento de evaluación que se diligenciará antes del 31 de diciembre de cada año, en una reunión personalizada con la participación de mínimo dos jefes inmediatos y en la que se empleará el mecanismo de auto-evaluación, retroalimentación y planes de mejoramiento. Dicha evaluación del desempeño, tendrá en cuenta los componentes de conocimientos, destrezas, actitudes y principalmente el compromiso con la organización.
- Los programas de bienestar social, salud ocupacional y seguridad industrial que adelante la organización deberán estar encaminados al desarrollo personal, profesional e institucional del talento humano; para lo cual la organización asignará los recursos que permitan adelantar estos programas.

#### **7.2.4 Operación de la Entidad bajo Estándares de Calidad**

- La Gestión Empresarial de Ecoopsos estará orientada a garantizar la calidad en la atención de los servicios de salud que ofrecen a los afiliados, orientando sus acciones a identificar, prevenir, mitigar e intervenir los riesgos que puedan afectar de manera negativa la accesibilidad, oportunidad, seguridad, racionalidad, pertinencia y continuidad de los servicios de salud que nos corresponde garantizar a los afiliados y aquellos que impidan el normal ejercicio empresarial del aseguramiento de la población.
- ECOOPSOS contará con un Sistema de Garantía de la Calidad orientado a mejorar los resultados de la atención en salud, a satisfacer las necesidades y expectativas de sus afiliados y demás clientes internos y externos y a alcanzar excelencia en la gestión, con acciones institucionales técnicas, financieras y administrativamente responsables con la comunidad a la que servimos; en un modelo empresarial comunitario que promueve la participación y el control social a la calidad de los servicios que prestamos, buscando que nuestras gestiones empresariales generen mayor rentabilidad
- La Entidad mantendrá y fortalecerá en forma sistemática la cultura del registro de todas y cada una de las actividades que adelanta, para ello dispondrá de un sistema de información con plataforma tecnológica de informática y telecomunicaciones que responda satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Es compromiso de ECOOPSOS invertir según sus posibilidades y necesidades en la tecnología disponible en materia de software, hardware y telecomunicaciones que le garantice la celeridad, oportunidad y confiabilidad de la información. De esta forma, los software que emplee la entidad, serán aquellos que con su propio recurso humano desarrolle de acuerdo al modelo organizacional de la entidad; registrados en derechos de autor como propiedad de Ecoopsos y según se presenten las condiciones podrá realizarse su comercialización. Solo se podrá comprar software comercial, cuando a juicio de la alta gerencia se considere estrictamente necesario o la labor que se adelantaría con éste no genera mayor traumatismo o atrasos en el proceso de desarrollo tecnológico adelantado por la empresa.



- *La Empresa dispondrá de todos los medios técnicos y humanos que garanticen la suficiente reserva, custodia y nivel de confiabilidad técnica de los registros, en el manejo de la información de la base de datos; la manipulación de esta sólo estará a cargo de personal autorizado e idóneo por niveles de control escalonados según responsabilidad jerárquica; por tanto dispondrá de los mecanismos y estrategias más idóneas para hacer seguimiento a la gestión en la administración de la base de datos de nuestros afiliados.*
- *ECOOPSOS contará con un Sistema de Gestión de Calidad encaminado a garantizar que los servicios de salud para los afiliados se presten con óptimos atributivos de calidad, para lo cual contará con un Modelo de Auditoría para el mejoramiento Continuo de ésta y con Mecanismos de Revisión y Mejoramiento sistemáticos, orientados de manera holística a la gestión del riesgo; concibiendo este último, como una metodología para identificar aquellas situaciones que puedan entorpecer el normal desarrollo de la gestión y diseñar estrategias de intervención priorizadas, tendientes a evitar o disminuir la presencia de los riesgos en salud, financieros o sociales que impidan el cabal cumplimiento del objeto social de la Entidad.*

### **7.3 PRACTICAS ETICAS Y DE BUEN GOBIERNO**

*La seguridad y confianza que una entidad adquiera y sostenga en el mercado y en la sociedad, está directamente relacionada con los elementos de transparencia, seriedad, profesionalismo y gobernabilidad que se practiquen en su interior y se promulguen en el medio donde desarrolle su gestión empresarial. En los últimos tiempos, los comentarios negativos relacionados a prácticas empresariales no transparentes y responsables frente a su función social, han llevado al surgimiento del instrumento denominado **Gobierno Corporativo**, cuyo propósito es establecer principios y reglas estandarizadas en el manejo de las empresas, para alcanzar los objetivos corporativos bajo enfoques de autorregulación que evidencien la eficiencia, honestidad y sobre todo transparencia en todas sus actuaciones, para ser permeable al tiempo, sólida y competitiva en el mercado.*

*La Entidad Cooperativa Solidaria de Salud ECOOPSOS se suma a aquellos que muestran ante la sociedad total transparencia en su quehacer empresarial, en el marco del Gobierno Corporativo; es por ello, que hemos compilado en un **Código de Ética y Buen Gobierno**, las pautas básicas bajo las cuales se ha regulado nuestro proceder a través de nuestra historia, soportadas en los principios en los que esta organización cree, en nuestros valores y nuestra filosofía como organización empresarial comunitaria perteneciente al sector solidario de la economía.*

*Este Código ha sido creado para garantizar a la sociedad que todas las acciones que ECOOPSOS emprende, están regidas por normas éticas que favorecen el desarrollo humano y social, con especial atención hacia el progreso de las comunidades más vulnerables del país; es por ello, que todo colaborador de la entidad debe conocer e identificarse con nuestra forma de concebir y desempeñar la labor del aseguramiento en salud y la administración de recursos del régimen subsidiado, como base de nuestra gestión en busca del cumplimiento de la misión corporativa, articulados con los demás actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.*

*Bajo estas premisas, la entidad ha recogido en este documento el conjunto de prácticas éticas y de buen gobierno de su quehacer diario, agrupadas frente a su interrelación con los diferentes actores que participan en el sistema; las cuales responden a las políticas corporativas sobre las cuales se desarrolla la gestión de su modelo empresarial y que se encuentran consignadas y detalladas en el Manual de Calidad de la entidad.*

### **7.3.1 Frente al Estado y al Sistema de Seguridad Social en Salud**

- *La normatividad vigente es el marco dentro del cual la entidad actúa en todo momento y ésta rige su estructura corporativa y organizacional; por tanto, sus procesos de aseguramiento en salud y la administración de recursos del régimen subsidiado están determinados por lo que en ella se prohíba, por lo que ella establezca y por las acciones que no se opongan al espíritu del legislador con el que fue concebida y al interés colectivo.*
- *Disponer de un sistema de información integral y confiable que permita registrar todas y cada una de las acciones que en cumplimiento de su objeto social desarrolle; y generar de éste: los datos, estadísticas, comportamientos y demás tendencias que se presenten para que sirvan de insumo en los diferentes estudios e investigaciones adelantadas para consolidar el modelo de aseguramiento en salud en el país.*
- *Contar con un modelo de atención en salud diseñado, desarrollado y articulado con los demás actores del sistema que responda a las necesidades en salud de los afiliados y a las metas que en materia de mejoramiento de las condiciones de salud de la población defina el Estado Colombiano.*
- *Desarrollar su modelo empresarial bajo las premisas conceptuales, técnicas y procedimentales de la gestión por calidad, aplicando las más modernas teorías que en esta materia se utilicen en el país, para que bajo estas directrices se logre la superación de las expectativas y necesidades de los usuarios del sistema.*
- *Garantizar, dentro de su marco de acción, la adecuada y oportuna destinación de los recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para que éstos sean focalizados a las reales necesidades en salud de los usuarios, en una visión corporativa del bien común; administrando los mismos con transparencia, racionalidad y sentido humano.*

### **7.3.2 Frente al Afiliado y el Asociado**

- *Concebir dentro de nuestro modelo de atención en salud a los usuarios de nuestros servicios como el centro y la razón de ser de nuestro actuar empresarial y por tanto, todas nuestras acciones están orientadas a incidir significativa y positivamente en sus condiciones de salud y por ende contribuimos a garantizar una mejor calidad de vida.*
- *Los valores corporativos, los principios solidarios, la lealtad y la diligencia y buena fe; son el marco ético y moral que guía nuestra gestión empresarial para el cumplimiento del objeto social y la naturaleza solidaria que nos caracteriza.*
- *Fomentar y garantizar el ejercicio auténtico de la participación social y comunitaria y el control social de nuestros afiliados y asociados, a través del ejercicio activo de la democracia participativa que requiere nuestra población para desarrollarse y crecer armónica y equitativamente independientemente a sus diferentes condiciones de vida.*
- *Actuar con responsabilidad y objetividad durante los procesos de planeación, dirección y supervisión de la gestión de la entidad.*
- *Garantizar que todos los afiliados y asociados cuenten con iguales oportunidades para acceder y recibir los servicios de la entidad, dentro del marco de su competencia legal y contractual.*

- *Asegurar a los asociados y afiliados el acceso oportuno a la información relacionada con la gestión adelantada por la entidad, de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente y recepcionar de ellos sus expectativas y necesidades, incorporándolas a la práctica corporativa.*
- *Garantizar que las zonas electorales definidas participen en la toma de decisiones con criterios de equidad y sean representación auténtica de las comunidades usuarias de nuestros servicios.*
- *Disponer de los recursos tecnológicos, físicos y de talento humano en diferentes niveles de competencia y calidades profesionales y éticas que garanticen a los asociados y afiliados, idoneidad en el desarrollo empresarial para cumplir el objeto social.*
- *Los directivos de los cuerpos de administración, vigilancia y control de ECOOPSOS no llevan asuntos de la entidad en calidad de empleado o de asesor, ni celebran con ésta contratos de prestación de servicios o de asesoría; de la misma forma, no pertenecen a ningún cuerpo colegiado del orden público con el cual la empresa tenga negocios, al igual que ningún miembro de su familia hasta el segundo grado de consanguinidad.*
- *Facilitar en los afiliados y asociados el desarrollo de actitudes y comportamientos basados en la cooperación, ayuda mutua y participación democrática; para que con base en ello, puedan ejercer sus derechos y obligaciones, mejorando las condiciones sociales propias y de sus comunidades.*
- *Brindar a los asociados y afiliados un plan integral de educación y formación institucional continuada, que promueva el desarrollo humano; el conocimiento del SGSSS y de su entorno; las prácticas de estilos de vida saludables; la promoción del modelo de economía solidaria y el desarrollo de prácticas empresariales autogestionadas.*

### **7.3.3 Frente al Empleado**

- *Promover el desarrollo de un clima laboral adecuado que favorezca el desarrollo pleno de las competencias, habilidades y destrezas necesarias, en cada uno de los trabajadores, para que puedan cumplir a cabalidad con las funciones asignadas a su cargo y logren un desarrollo humano armónico satisfactorio.*
- *La relación laboral entre el trabajador y el empleador está regida por el marco legal de la normatividad vigente y por ello la entidad brinda a los empleados las compensaciones económicas y de diversa índole que ésta establece y estímulos adicionales otorgados en condiciones especiales.*
- *Brindar a los empleados un plan integral de educación y formación institucional continuada, que promueva el desarrollo humano; el conocimiento del SGSSS y de su entorno; las prácticas de estilos de vida saludables y la promoción del modelo de economía solidaria.*

#### **7.3.4 Frente al Gremio**

- *Abstenerse de celebrar acuerdos, actos o convenios, ni adelantar prácticas o 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.*
- *No abusar de una posición de dominio sobre el mercado, ni impedir o restringir la administración de los servicios de salud conforme a la normatividad vigente.*
- *Respetar y adoptar las decisiones y acuerdos que se determinen en los Gremios a los cuales pertenece la entidad, como parte del ejercicio de concertación, análisis de las situaciones propias del sector y defensa de los intereses de la industrial del aseguramiento en salud.*

#### **7.3.5 Frente a Los Entes Territoriales, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Demás Proveedores**

- *Mantener relaciones mutuamente beneficiosas con los Entes Territoriales, IPS y demás proveedores, dando cumplimiento a los términos contractuales acordados en el marco de la normatividad vigente, garantizando que no se traslade en ningún momento ni el riesgo, ni las responsabilidades que debe asumir la empresa en el ejercicio de su objeto social.*
- *Promover la realización de denuncias frente a los órganos de control, relacionadas con la violación al derecho de libre escogencia, posibles irregularidades en las bases de datos y prácticas de selección adversa.*
- *Garantizar el efectivo ejercicio del principio de libre escogencia del usuario, respetando la autonomía del mismo en la elección de ARS.*
- *No permitir la ingerencia de agentes externos en la toma de decisiones para la afiliación de los beneficiarios al Régimen Subsidiado en Salud y abstenerse de ofrecer dádivas o prebendas tendientes a manipular la decisión del usuario de libre elección.*
- *Contribuir con las autoridades locales, departamentales y nacionales al diseño y desarrollo de los programas de salud que impacten sobre las condiciones de salud de la población.*
- *Promover un abordaje integral e intersectorial que supere la fragmentación en la prestación de los servicios de salud, promoviendo un trabajo articulado que se concrete en resultados positivos frente al mejoramiento en las condiciones de salud de los afiliados.*
- *Exigir y vigilar la calidad de la prestación de los servicios de salud de las IPS disponibles en la red y demás proveedores; para garantizar que estos respondan a las normas definidas sobre el particular y a las necesidades en salud de los usuarios con la calidez y respeto necesario a la dignidad humana.*

### **7.3.6 Frente a las Entidades de Vigilancia y Control**

- *Poner en conocimiento de los órganos y autoridades competentes las irregularidades que existan en el funcionamiento de los actores en el SGSSS, presentando para su consideración los elementos probatorios que le permitan adoptar las medidas necesarias e imponer la aplicación de sanciones cuando haya lugar a ello, conforme a los procedimientos establecidos y la normatividad legal vigente.*
- *Cumplir con responsabilidad las disposiciones que de acuerdo a la Ley sean direccionadas por los organismos de Administración, Vigilancia y Control del SGSSS y demás autoridades competentes.*
- *Mantener a disposición de los órganos de vigilancia y control, de forma permanente, la información de todas y cada una de las acciones que en cumplimiento de su objeto social desarrolle la entidad, para facilitar los procesos de vigilancia, inspección y control establecidos por el SGSSS y demás autoridades competentes y de esta manera asegurar la efectiva y transparente utilización de los recursos destinados al aseguramiento en salud de la población afiliada.*

## **7.4 LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA GESTION EMPRESARIAL**

*Hablar de práctica ética es exaltar de las virtudes humanas que permitan una coherencia entre el SER y el HACER y como empresa esta formada por una comunidad que procura la cohesión, la integración y la eficacia entorno a un fin común, salvaguardando la Dignidad humana. La entidad ha enfocado sus prácticas sobre principios éticos en torno a: La persona y **el ejercicio de su trabajo**, la persona y su **comportamiento institucional**, la persona y la institución en sus **relaciones externas** y la persona sobre **la calidad del servicio** al cliente más importante, el **afiliado**.*

*De otra parte, la responsabilidad social como eje articulador de un buen gobierno equivale a hablar de “Ética empresarial” definida para la entidad como el conjunto de Deberes o de virtudes que responden al reconocimiento de los Derechos Humanos, que, a su vez, constituyen el compendio de los principios éticos de la organización y que hacen que la empresa se sienta social y éticamente responsable de lo que hace y sea consciente de que como actor esencial de la sociedad puede otorgar un mayor grado de bienestar social mediante su participación y **corresponsabilidad** activa. La entidad inscribe los Derechos sociales como el de la Educación, el trabajo y la protección del medio ambiente que hoy se han convertido en tres problemas incapaces de solucionar únicamente por el Estado, como fuente primaria de su corresponsabilidad y así es como se ha venido convertido en:*

- **Fuente de Formación continua:** *La enseñanza desde el nacimiento de la entidad se ha convertido en algo esencial para el desarrollo de su quehacer empresarial llegando a trascender hacia la búsqueda de un **Desarrollo Integral Humano** dadas las innovaciones constantes que ha tenido el sistema empresarial en el que se desenvuelve.*
- **Fuente de Empleo:** *La falta de un trabajo para todos, la dificultad para distribuir equitativamente puestos de trabajo han hecho necesaria de forma permanente la creación de **Yacimientos de empleo Directo e Indirecto** que contribuyan a la activación de ingresos y permiten a las comunidades menos favorecidas donde se encuentra inmersa la entidad un mayor grado de desarrollo. Así mismo, el fomento, apoyo y fortalecimiento de otras formas de asociatividad empresarial.*

- **Fuente de Protección del medio ambiente:** Fomentar un cambio actitudinal individual hasta un cambio colectivo a fin de conservar y no deteriorar más el entorno, haciendo una utilización eficaz de los recursos naturales.

*La empresa se ha convertido no sólo en agente fundamental de estos problemas sino que ha establecido espacios permanentes de reflexión y actuación sobre los mismos, poniendo en práctica los mecanismos de comunicación, el dialogo que conlleven a la autoevaluación y autocrítica.*

*La responsabilidad social de la entidad se desarrolla sobre dos dimensiones; una la dimensión interna dirigida hacia sus trabajadores y otra la dimensión externa tendiente a la contribución de una sociedad más equitativa y democrática y por último unas prácticas respetuosas por el medio ambiente.*

## **CAPITULO VIII**

### **MECANISMOS DE SOCIALIZACION, EVALUACION Y CONTROL DEL CODIGO**

#### **8.1 MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN**

*En el marco de nuestra responsabilidad social frente a todos los clientes, a saber, afiliados, asociados, empleados, entes territoriales, organismos de vigilancia y control, proveedores de servicios de salud y otros, Ecoopsos define para el periodo 2006 -2008 el proceso de socialización, divulgación y notificación del Código de Ética y Buen Gobierno, a través del desarrollo de etapas preestablecidas en el Plan de Actividades de cada año, que incluyan los mecanismos de:*

- **Socialización a asociados y directivos:** *Presentación en el Orden del día de la agenda de trabajo de cada uno de las asambleas de asociados y primeras sesiones del año del Consejo de Administración, Consejos Directivos por zona electoral y Comités y Subcomités de trabajo, lo cual estará a cargo de la administración de la cooperativa.*
- **Socialización a Empleados** *Incorporando el presente documento en las Guías del puesto de trabajo y realizando la presentación a estos en la reunión bimensual de empleados de la entidad.*
- **Notificación a Entes Territoriales y organismo de vigilancia y control:** *Remisión del texto definitivo del código e incorporación de éste en el informe de gestión remitido a cada entidad territorial en el primero o segundo trimestre de cada año.*
- **Inclusión paulatina en las piezas comunicativas** *empleadas por la entidad (el periódico, los folletos, las carteleras, las cuñas, entre otros) del contenido del código, para notificar a los afiliados, de éste.*
- **Incorporar en la página web de la entidad,** *el código para consulta del público en general y en el Plan Integral de Educación y Formación Institucional en el eje temático, inducción corporativa, elaborando el material educativo de apoyo.*
- **Evaluación y control de las diferentes actividades** *incluidas cada año en el Plan de Actividades, para garantizar: la socialización y divulgación del Código de Ética y Gobierno Corporativo, la medición del clima ético a través de estrategias institucionales particulares para cada año, que permitan establecer la correcta aplicación de los principios, políticas y prácticas éticas corporativas, así como, las de gobernabilidad de la entidad. Estrategias que deberán estar caracterizadas por aplicarse de manera directa y autónoma en una serie de ejercicios teóricos, prácticos y vivenciales según sus necesidades, la Participación activa y dinámica de todos los miembros de la empresa para que puedan aportar a la construcción, interiorización, retroalimentación, actualización y Práctica basada en una reflexión individual y colectiva, para garantizar su efectiva práctica corporativa.*

## **8.2 COMITÉ PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE ETICA Y GOBIERNO CORPORATIVO**

*Ecoopsos ESS- EPS- S, en cumplimiento de su misión institucional, conforma el Comité de Ética y Gobierno Corporativo como mecanismo de seguimiento y evaluación al cumplimiento de las prácticas y preceptos rectores ético – empresariales, que permitan garantizar una gestión íntegra, eficiente y transparente.*

### **8.2.1 Conformación del comité**

*El Comité de Ética y Gobierno Corporativo, estará integrado por catorce (14) miembros principales a nivel nacional, que serán elegidos de las diferentes Zonas Electorales, y tendrán como función velar por el estricto cumplimiento de cada uno de los aspectos consignados en este código. Dicho Comité será liderado por la Dirección del Departamento de Promoción de la Salud y el Servicio.*

### **8.2.2 Sesiones**

*El Comité de Ética y Gobierno Corporativo, realizará sesiones ordinarias por lo menos cuatro (4) veces al año y extraordinarias cuantas veces sea necesario, previa notificación con **quince (15) días** de anticipación a sus respectivos miembros.*

### **8.2.3 Responsabilidades del Comité**

*Son funciones del Comité de Ética y Gobierno Corporativo, las siguientes:*

- Efectuar y hacer seguimiento al cumplimiento de las políticas Corporativas y Objetivos institucionales, que permitan el desarrollo misional de la entidad.*
- Efectuar reuniones ordinarias para el análisis, verificación, y cumplimiento de los prácticas de Etica y Gobierno Corporativo.*
- Sistematizar y presentar los resultados del cumplimiento a los órganos de Administración de la entidad, para que se garantice su estricto cumplimiento.*
- Socializar los resultados de las prácticas con cada uno de los grupos focales, como medio de retroalimentación y definición de acciones de mejora.*
- Socializar, controlar y vigilar los diferentes mecanismos implementados por la entidad para la resolución de conflictos y/o controversias.*



- Realizar un seguimiento al cumplimiento integral del Código de Ética y Gobierno Corporativo, en aras de garantizar los principios de transparencia, eficiencia e integridad consignados en el mismo.

### **8.3 SISTEMA DE MEDICION Y DE EVALUACION DEL CODIGO**

*Evaluar el desarrollo de las prácticas éticas y el código de buen gobierno no puede ser visto como un factor aislado del quehacer diario de la organización, por cuanto cada una de las actividades y prácticas allí definidas están articuladas a la operación; por tanto, se enmarcan en las estrategias y mecanismos que despliega el sistema de gestión de calidad en materia de estandarización, seguimiento y mejoramiento continuo de la calidad de la organización. Para este fin definimos entonces las estrategias desarrolladas por la entidad:*

1. Encuestas de percepción del clima ético de la Entidad.
2. La revisión y mejoramiento del SGC y de la gestión institucional.
3. Espacios de Análisis de la gestión institucional y seguimiento Integral por control social al servicio para garantizar la satisfacción de los beneficiarios:

1. **Encuestas de percepción del clima ético de la Entidad : ( Periodicidad anual)** cuyo objetivo es conocer las percepciones generales de los clientes internos con respecto a cómo se viven los valores y políticas establecidas por ECOOPSOS tanto al interior como al exterior de la Entidad. Estas encuestas son aplicadas anualmente y están diseñadas bajo la metodología Rumbos PYMES , en formato de casos y en formato de opiniones.

*Encuesta de casos: Permite medir el nivel de desarrollo de la autonomía moral en el que se encuentra la empresa y conocer que tanto se acerca cada empleado a la autonomía moral deseada.*

*Encuesta de opiniones: Permite evaluar los cinco desempeños éticos empresariales y la forma como se viven los cinco grupos de valores éticos objetos de la medición.*

2. **La revisión y mejoramiento del SGC y de la gestión institucional ( Permanente en el Tiempo)** se desarrolla en el ámbito local, seccional y nacional, definiendo expresamente las responsabilidades y competencias del personal de la entidad frente a la gestión Estratégica, Táctica y Operativa, en tres niveles, así:

- **Autocontrol**

*El autocontrol se puede definir como la capacidad para actuar de acuerdo con lo que se desea, evitando las consecuencias negativas que puede tener el desempeño institucional. Se relaciona con la anticipación, ya que se actúa con enfoque preventivo, para no causar un efecto no deseado.*

*El autocontrol se fomenta y desarrolla en cada uno de los equipos de gestión, ámbitos de competencia y miembros de la organización. Para este propósito se cuenta con el soporte Documental del sistema de Gestión de calidad el cual permite el diseño e implementación y facilita a la estandarización de procesos y procedimientos. Cada uno de los procesos definidos dentro de la organización tiene definidos las actividades y puntos de control el cual permite a cada miembro de la entidad evaluar de manera sistemática y permanente el cumplimiento de las actividades y procesos previstos*

*En segunda instancia a nivel local y como parte del autocontrol aparece el Acompañamiento Técnico Presencial el cual es desarrollado por los líderes de cada proceso con su equipo de trabajo el cual tiene como propósito analizar, reflexionar, discutir y clarificar las dudas e inquietudes que surjan en la implementación o ejecución de los Manuales de Procesos y Procedimientos y en general en el desarrollo de la gestión institucional. Los hallazgos encontrados permiten definir acciones de mejoramiento de los procesos o necesidades de nuevos procesos de educación y formación que permitan el fortalecimiento de competencias de los empleados en el desarrollo de sus funciones.*

*Frente a la información estadística, esta se encuentra recopilada a través de indicadores de gestión definidos para cada proceso en “El Cuadro Integral de Indicadores” los cuales muestran en términos cuantitativos el desempeño de los mismos y son presentados por cada uno de los coordinadores de procesos en sus informes de Gestión, de igual forma el impacto de la gestión en salud de la empresa se ve reflejado en los indicadores de morbi-mortalidad recopilados por la entidad.*

- **Auditoría Interna**

*El segundo nivel, o AUDITORÍA INTERNA, es una evaluación sistemática realizada en la misma institución, por una instancia externa al proceso que se audita.*

*Su propósito es contribuir a que la institución adquiera la cultura del autocontrol. El Sistema de Auditoría Interna Integral (AII), se entiende como un servicio de evaluación interna permanente, el cual permitirá Valorar cualitativa y cuantitativamente los resultados de la Gestión, las actividades de cumplimiento o legalidad, los resultados Financieros, y las actividades de control interno en cada uno de sus niveles de una manera integral, mediante la utilización de instrumentos y criterios aceptables, que nos permita la evaluación, intervención y seguimiento permanente de nuestro panorama de riesgos corporativo.*

- **Auditoría Externa**

*El tercer nivel, la AUDITORÍA EXTERNA, es la evaluación sistemática llevada a cabo por un ente externo a la institución evaluada en la entidad se desarrolla este componente sobre los prestadores de servicios de salud que hacen parte de la red de servicios.*

*La prestación de un servicio de salud en cualquier nivel de atención y complejidad requiere ser realizado en medio de condiciones técnicas generalmente aceptadas; garantizar el cumplimiento de estas por parte de los prestadores de Ecoopsos es una preocupación y labor importante que asumimos dentro del modelo de atención definido como entidad. Comparar la calidad observada y la esperada de acuerdo con estándares y normas técnico-científicas y administrativas definidas para la atención en salud; se constituye en una herramienta fundamental que garantiza la eficiente y oportuna prestación de los servicios a nuestros afiliados.*

*Desarrollar auditoria a la prestación de los servicios de salud que ofrecemos es una actividad formal y documentada que se ejecuta por personal idóneo, que mediante la observación y recolección de información basada en evidencias objetivas e imparciales, proporciona medios para la verificación de la calidad, eficiencia y eficacia del servicio prestado, base fundamental del mejoramiento de la calidad de la atención en Salud.*

*El modelo desarrollado por ECOOPSOS se encuentra integralmente consignado y debidamente soportado en el capítulo Séptimo del Manual Técnico del Modelo de Atención en salud el cual incluye la descripción general y aplicación de los procesos de auditoría para el mejoramiento de la calidad, verificación las condiciones de la prestación de los servicios; mecanismos de atención al usuario y el seguimiento a la evolución Hospitalaria de la atención prestada a los mismos, la suficiencia de la red de prestadores de servicios de salud, el sistema de referencia y contrarreferencia y el estado de habilitación de las IPS y profesionales independientes que integran la red.*

*La entidad a través de un proceso sistemático y permanente de Evaluación y seguimiento, garantizará una red de Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud que cumpla con los estándares de capacidad tecnológico-científica y de capacidad técnico-administrativa que le asegure la óptima prestación de servicios del POS-S a todos y cada uno de sus afiliados en los diferentes municipios donde actúe.*

*La racionalidad técnico- científica, pertinencia, calidad de la atención y racionalidad en los costos, por los recursos limitados que administra, será la carta de navegación que oriente la evaluación de los registros clínicos de la prestación de servicios a los usuarios, la optimización del sistema de referencia y contrarreferencia, la identificación de las oportunidades de mejoramiento en el aseguramiento y el desarrollo de acciones coyunturales, preventivas y de seguimiento para optimizar la calidad de la atención en salud.*

### **3. Espacios de Análisis de la gestión institucional y seguimiento Integral a la Gestión. ( Periodicidad Trimestral)**

*Se realizan en los diferentes niveles de Gestión y con los diferentes clientes y actores Análisis de la gestión institucional, permiten revisar los resultados corporativos desde los diferentes niveles de la gestión, estos comités interactuaran de manera dinámica con el Comité de ética y buen gobierno y están establecidos en la Entidad de la siguiente forma:*

- **Comité de Gerencia:** *En este espacio se realiza el análisis global de la gestión institucional a través de la monitorización de indicadores de calidad del nivel estratégico y seguimiento a eventos adversos, con el fin de definir directrices y acciones estratégicas para desplegar a nivel táctico y operativo. Periodicidad Mensual*
- **Comité de Calidad:** *Realiza la evaluación y análisis de la gestión del periodo, identificando oportunidades de mejoramiento ,acciones correctivas , preventivas , realizando además la evaluación del impacto de dichas acciones en la evolución de los procesos. Periodicidad Trimestral*
- **Comité de coordinación Gerencial:** *En este espacio se realiza el análisis y evaluación de los resultados de la gestión adelantada por cada seccional , con el fin de generar oportunamente los ajustes necesarios que permitan el logro de los objetivos corporativos. Periodicidad Trimestral.*
- **Comité de Vigilancia Epidemiológica:** *Monitoriza y analiza periódicamente los eventos que afectan la salud de la población afiliada con una probabilidad de mortalidad, alto impacto social y aumento del costo médico, para replantear estrategias que permitan la implementación de acciones de vigilancia demográfica, epidemiológica y de salud. Periodicidad Trimestral.*

- **Comité Seguimiento contrato IPS:** Analiza y evalúa la ejecución de los contratos de prestación de servicios, monitorizando el cumplimiento de los compromisos contractuales, de forma que se concerté oportunidades de mejoramiento para fortalecer la prestación de servicios, definiendo acciones o mecanismos de carácter preventivo o correctivo, que permitan mejorar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios y las partes involucradas. Periodicidad Trimestral.
- **Comité Seguimiento contrato Ente Territorial:** Analiza y evalúa la ejecución del contrato de Aseguramiento, monitorizando el cumplimiento de los compromisos contractuales, de forma que se concreten oportunidades de mejoramiento para fortalecer la ejecución, definiendo acciones o mecanismos de carácter preventivo o correctivo, que permitan mejorar la calidad del aseguramiento y la satisfacción de los usuarios y las partes involucradas. Periodicidad Trimestral.
- **Mesas de Trabajo Zonales:** Presentación de informes trimestrales como un mecanismo de rendición de cuentas a los representantes de los usuarios, dentro de la metodología desarrollada nos permite conocer la percepción de los afiliados frente a la atención brindada por nuestra Entidad, incluyendo la Redde Prestadores de Salud, con el fin de canalizar las inquietudes de estos e integrarlos a los planes de mejoramiento corporativos.
- **Comité operativo:** Son los espacios realizado por grupo de gestión que a juicio del responsable requiera para coordinar las actividades a implementar a corto plazo para el mejoramiento y desarrollo de la operación.
- **Comité Paritario de Salud Ocupacional - (COPASO):** El Comité Paritario de Salud Ocupacional COPASO se encuentra reglamentado por la Resolución 2013 de 1986 y Resolución 1016 de 1989.

*El objetivo del Comité de Salud Ocupacional consiste en brindar apoyo al desarrollo de las actividades propuestas en el Plan Operativo de Salud Ocupacional de la Entidad y generar conciencia sobre la seguridad laboral, para prevenir accidentes de trabajo y/o enfermedades profesionales.*

*Este organismo está constituido proporcionalmente, de acuerdo al número de empleados de cada Seccional de ECOOPSOS ESS EPS-S, por representantes de la empresa y de los trabajadores con sus respectivos suplentes (elección libre entre los empleados) quienes son elegidos por períodos de dos años, al cabo del cual pueden ser reelegidos.*

- **Comité de Convivencia Laboral y Bienestar Social – (COVISO):** El Comité de Convivencia Laboral y Bienestar Social es un espacio de participación de los trabajadores de la entidad, con el ánimo de promover desarrollo personal, profesional e institucional de nuestro recurso humano, a partir del fomento del bienestar y vida saludable en el ambiente laboral, procurando de esta manera el mejoramiento de su calidad de vida.

*Este organismo está constituido proporcionalmente, de acuerdo al número de empleados de cada Seccional de ECOOPSOS ESS EPS-S, por representantes de los trabajadores con sus respectivos suplentes (elección libre entre los empleados) quienes son elegidos por períodos de dos años, al cabo del cual pueden ser reelegidos.*

#### **4. Estrategias organizacionales para evaluar y mantener la satisfacción de los beneficiarios. ( Permanente)**

*En este contexto, las prácticas dentro de la organización para evaluar y mantener la satisfacción de los beneficiarios se desarrollan fundamentalmente a través de los procesos de: Monitorización de la Satisfacción, Peticiones Quejas y Reclamos y Espacios de Análisis y Monitorización de la Satisfacción; mediante los cuales se identifican localmente y corrigen integralmente las debilidades en el funcionamiento de la operación en pro del mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen.*

*Para ello, la entidad cuenta con personal contratado en cada municipio denominado Promotores DIAP que tiene dentro de sus funciones desarrollar estas actividades en nuestras oficinas y en trabajo de campo y afiliados líderes locales o asociados, denominados Defensores del Usuario en condición de integrantes de los Grupos de Trabajo con la Calidad y la Transparencia Empresarial GTC, miembros del Comité Alianza de Usuarios Municipal CAU quienes, con metas concretas mensuales y anuales según los tamaños de la población carnetizada activa en cada municipio, desarrollan esta labor en forma sistemática y permanente. En este contexto, el concepto de servicio más que una actividad, es una ACTITUD, es un comportamiento de control social de todos los miembros que conforman la entidad (afiliados, socios, directivos, empleados) orientado a satisfacer los intereses, expectativas y necesidades de los diferentes Clientes.*

*A continuación se describe en forma muy somera las estrategias de la organización para evaluar y mantener la satisfacción de los beneficiarios:*

- **Monitorización de la Satisfacción:** Esta práctica consiste en la aplicación, sistematización y análisis de los instrumentos de medición de la satisfacción a través de encuestas de satisfacción realizadas bajo muestras representativas, metodológicamente definidas, en las IPS s de la red contratada de los diferentes niveles de complejidad (I, II Y III) y otras tantas aplicadas en las diferentes oficinas Municipales de la Entidad; todas estas aplicadas sistemáticamente según las actividades consignadas en el Manual de Procedimientos, tanto por Promotores DIAP como por Líderes comunitarios del GTC del CAU local, Defensores del Usuario, durante el proceso de prestación del servicio.

*A través de estos instrumentos se monitoriza permanentemente y evalúan los indicadores de calidad en salud como: Accesibilidad, oportunidad, calidez, calidad en la atención y continuidad en la atención. Esta información es sistematizada, y consolidada por IPS, por oficina municipal, por seccional y a nivel nacional; identificando, los indicadores que se encuentran por debajo de los estándares de la entidad en materia de calidad de la atención, para que a través de análisis y acciones de mejoramiento se mantengan niveles de satisfacción acorde a las exigencias de los usuarios de los servicios.*

- **Peticiones, Quejas y Reclamos:** Esta segunda estrategia institucional consiste en la recepción, trámite y seguimiento a las manifestaciones, quejas y reclamos de los afiliados frente a la calidad con la que se prestan los servicios las cuales son canalizadas a través de los buzones de sugerencias dispuestos en las diferentes oficinas Municipales de la Entidad y en la red de prestadores de servicios de la IPS contratada; canalizadas por los Promotores DIAP o por los líderes del GTC del CAU local en su condición de Defensores del Usuario.
- **Espacios de Análisis y Monitorización de la Satisfacción y la Calidad del Servicio:** Estas estrategias de monitorización y seguimiento a la percepción de la

calidad, generan unos informes consolidados con indicadores de seguimiento y evolución, los cuales se constituyen en insumos muy importantes para que en el escenario de participación y ejercicio del control social de los Defensores del Usuario integrantes del Comité Alianza de Usuarios denominado MESA DE TRABAJO SECCIONAL, se reúnan en forma trimestral y realicen procesos de análisis e identificación de acciones de mejoramiento concretas de acuerdo a sus expectativas y necesidades del servicio. Dicha Mesa está integrada por los coordinadores de cada CAU municipal, agrupados por área geográfica, denominada seccional, el Gerente Seccional y los coordinadores de desarrollo social y/o administración de servicios al usuario, según sea el caso.

De la misma forma, los Defensores del Usuario forman parte, según la IPS que corresponda, de los COMITÉS DE SEGUIMIENTO A LOS CONTRATOS DE IPS y a los CONTRATOS DE ASEGURAMIENTO DE LA EPS-S suscritos por la entidad con cada municipio, en estos espacios de evaluación y monitorización de la gestión, realizados en forma trimestral, contribuyen desde su óptica a monitorizar la calidad en la atención y a definir y orientar los planes de mejoramiento a que haya lugar, para garantizar la satisfacción de los usuarios.

### **8.3 RESOLUCION DE CONTROVERSIAS**

*El conflicto es una situación inherente al comportamiento humano y por ende al desarrollo de las Empresas, no se puede definir como una situación buena o mala, sino como una situación que debe ser manejada positivamente y constructivamente a través de estrategias que conviertan el conflicto en una oportunidad de crecimiento personal y empresarial.*

*Es por lo anterior que dentro de la Entidad como estrategias:*

*Reglas y normas institucionales claras que guía y direccionan el comportamiento personal y empresarial en estas se encuentran definidos los Estatutos de la Entidad, Reglamentos de los Órganos de administración, vigilancia y control, Reglamentación Interna (Políticas corporativas, reglamento interno de trabajo, reglamento de Higiene y seguridad Industrial*

*El desarrollo de una comunicación abierta y permanente a través de los diferentes espacios que permitan a los actores interlocutar y disolver sus conflictos tanto personales como empresariales. Definidos así:*

- *Frente al Estado y al Sistema de Seguridad Social: Se tiene establecida las instancias normativas definidas en este caso la Superintendencia Nacional de Salud, Comité de Seguimiento a los contratos con Prestadores y el Comité de Seguimiento al Contrato de Aseguramiento (afiliaciones, acreditación de derechos red de prestadores, flujo de recursos de la seguridad social), de cumplimiento normativo.*
- *Frente al Afiliado como mecanismos masivos se establecen las asambleas de Dinamización, los comités alianza de usuarios, los consejos comunales como mecanismos individuales, que se constituyen en escenarios de rendición de cuentas en donde los Afiliados vinculados a la entidad, ponen de manifiesto sus inconformidades frente al proceso administrativo para la accesibilidad a los servicios y la calidad en la prestación de estos, frente a lo cual la entidad define acciones de mejora para responder a dichos requerimientos; por último se encuentran las personerías municipales, que actúa como garante defensora de los Derechos Humanos y de los intereses de la ciudad, ejerciendo la veeduría, y vigilancia a la aplicación de las normas .*

- *Frente al asociado se establece la Junta de Vigilancia y el Comité Apelaciones, organismos que son elegidos por la Asamblea General de Asociados y Delegados.*
- *Frente al Empleado se establece el Comité para estudio de casos tipificados como acoso laboral, de conformidad con la emisión de la Ley 1010 de 2006 de Acoso Laboral, adoptando al Reglamento Interno de Trabajo los Mecanismos de Prevención del Acoso Laboral y Procedimiento Interno de Solución de éstos. De la misma forma, se incorpora dentro del Comité de Convivencia Social.*
- *Frente a los Entes Territoriales: Se establece el comité de seguimiento a contrato de Aseguramiento en primera instancia; y en una segunda instancia se acude a las Secretarías Departamentales, o en su defecto al Ministerio de la Protección Social,, Contralorías, Personerías y Tribunales de Arbitramento.*
- *Frente a las IPS: Se establece el comité de seguimiento a contrato de IPS en primera instancia no obstante, si no se logra un acuerdo satisfactorio dentro de los 30 días siguientes al primer contacto de cualquiera de las partes para resolver la controversia, se acudirá al Comité de Conciliación de Glosas para los eventos específicos, sin embargo, dichas partes quedaran en libertad para resolver la diferencia o controversia ante la justicia ordinaria y/o en su defecto ante el Tribunal de Arbitramiento si se ha pactado contractualmente.*

*Para conflictos ó controversias relacionadas con el incumplimiento de Estándares de Habilitación, se establece como mecanismo la notificación a las Secretarías Departamentales de Salud, Ministerio de la Protección Social y la Superintendencia Nacional de Salud.*

#### **8.4 LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

*Dentro de la gestión empresarial ECOOPSOS realiza la medición de las actividades que forman parte de las prácticas éticas y de gobierno corporativo, consignadas en el código y su desempeño a través de una Matriz de Indicadores que incluye los riesgos definidos en cada uno de los procesos de la organización orientada a gestionar el riesgo; no solo en el componente de salud, sino el riesgo financiero y administrativo de la operación y en el riesgo social de su modelo empresarial comunitario, los cuales son medidos mensualmente y consolidados trimestral, semestral y anualmente para analizar sus resultados, en los diferentes espacios de evaluación de la gestión. Los indicadores para efectos del Código están establecidos en cinco grandes grupos:*

- Indicadores de Integridad y Transparencia:** Los cuales nos permiten medir la credibilidad, reconocimiento e imagen institucional (nivel de gobernabilidad) de los diferentes clientes externos de ECOOPSOS. Permitiendo establecer las acciones de mejora necesarias para alcanzar índices superiores de reconocimiento.*
- Indicadores de Satisfacción del cliente externo:** Nos permite conocer la percepción del cliente interno y externo sobre el desempeño de la Entidad en el sistema de aseguramiento en salud, se hace extensiva a los afiliados, a las IPS, a los entes territoriales.*

- c. **Indicadores de Satisfacción del Cliente Interno:** Nos permite conocer la percepción del cliente interno (Directivos, delegados, empleados) sobre la manera como se vive las políticas, principios y valores dentro de la organización.
- d. **Indicadores de medición de la interacción, comunicación e interlocución:** Para medir los resultados de los procesos comunicativos con y entre los diferentes grupos focales establecidos, en los componentes de transparencia, eficiencia y objeto social desarrollado.
- e. **Indicadores del resultado de la Operación:** Nos permite medir la implementación, desarrollo y apropiación de las actividades desarrolladas para dar cumplimiento a las prácticas definidas en el código de ética y gobierno corporativo en cada nivel de gestión, ámbito de operación, área, proceso y subprocesos de la Entidad; los cuales se analizan en diferentes espacios de evaluación definidos.