GRAN TERRITORIO DE LOS PASTOS

E.P.S. INDIGENA

MALLAMAS

¡El Autocuidado en salud para un buen vivir!

CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO 2023

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN 01	**FECHA** 02/04/2018	**CAMBIOS** Documento Inicial	**ELABORÓ** Dra. Rubiela Bolaños Jefe de Control Interno	**REVISÓ** Ing. Claudia Bastidas Coord. Sistemas Integrados de Gestión	**APROBÓ** Dr. Fabio Enriquez Miranda Gerente General
VERSIÓN 02	**FECHA** 29/06/2021	**CAMBIOS** Actualización del contenido	**ELABORÓ** Dr. Pablo Andres Garcia Jefe de Control Interno	**REVISÓ** Dra. Doris Pastaz Coord. Sistemas Integrados de Gestión	**APROBÓ** Dr. Segundo Tapie Gerente General
VERSIÓN 03	**FECHA** 14-09-2023	**CAMBIOS** Actualización del contenido	**ELABORÓ** Dr. Alexander Cuatin Jefe de Control Interno	**REVISÓ** Dr. James Cuatin Coord. Sistemas Integrados de Gestión	**APROBÓ** Luis Fernando Cuastumal Gerente General
Las Modificaciones al Formato No Son Válidas Sin Aprobación. (Firmas En Formato Original Aprobado)					

El presente CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO será actualizado en la medida que se requiera; al respecto, la Gerencia General y la Junta Directiva de Mallamas EPS-I será la competente para aprobar todos los cambios propuestos por la Jefatura de Control Interno

El proceso de revisión y actualización del Código será responsabilidad de la Jefatura de Control Interno, tomando en consideración los estándares, los lineamientos nacionales, las recomendaciones de organismos de control y las normas expedidas por las autoridades competentes, así como de acuerdo con los cambios en las políticas internas de Mallamas EPS – I.

TABLA DE CONTENIDO

MENSAJE INSTITUCIONAL 5

1. INTRODUCCION 6

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES 8

3. OBJETO SOCIAL 10

4. CAPITULO I ASPECTOS GENERALES 12
4.1. Sección 1. Quienes somos. 12
4.2. Sección 2. Nuestra Misión. 12
4.3. Sección 3. Nuestra Visión. 12
4.4. Sección 4. Naturaleza Jurídica. 13
4.5. Sección 5. Nuestra Política de Calidad. 13
4.6. Sección 6. Principios Corporativos. 13
4.7. Sección 7. Valores Institucionales 14
4.8. Sección 8. Objetivos de Calidad. 15
4.9. Sección 9.- Servicio Mallamas EPS-I 16
4.10. Sección 10. Políticas de gestión del riesgo - Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo - SARLAFT14 14 17
4.10.1. Política General De Gestión Del Riesgo 17
4.10.2. Política De Gestión De Riesgo En Salud 18
4.10.3. Política De Gestión De Riesgo Económico 20
4.10.4. Política General De Seguridad De La Información. 22
4.11. Sección 11. Áreas De Direccionamiento Estratégico 23
4.11.1. Mapa De Procesos 23

5. CAPÍTULO II. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL. 24
5.1. Sección 1. Órganos de Dirección 24
5.1.1. Máximo Órgano Social: Asamblea General de delegados. (Ar. 16 de estatutos) 24

5.1.2. Órganos de Dirección Junta Directiva - Artículo 23 Estatutos. 25
5.2. Sección 2. Órganos de Administración 28
5.2.1. Representante Legal o Gerente General 28
5.2.2. Gobierno Organizacional 30
5.3. Sección 3. Órganos de Control 31
5.3.1. Junta Control Social: Ar. 42 Estatutos 31
5.3.2. Revisor fiscal: (Ar. 46 Estatutos). 31
5.3.3. Modelo de Control Interno Aplicable a Mallamas EPS-I. 32
5.3.4. Control Interno. 33
5.4. Sección 4. Gestión Organizacional 35
5.4.1. De La Plataforma Estratégica. 36
5.4.2. De La Creación De Procesos. 36
5.4.3. Del Personal 36
5.4.4. De La Información 37
5.5. Sección 5. Resolución De Controversias Internas 37
5.6. Sección 6. Código De Conducta Buen Gobierno 37
5.7. Sección 7. De Los funcionarios de la Administración 38
5.8. Sección 8 Conducta Empresarial 39

6. CAPITULO III GRUPOS DE INTERÉS 42
6.1. Sección 1. Rendición de Cuentas. 42
6.2. Sección 2. Sobre el oficial de cumplimiento. 42
6.3. Sección 3. Frente al Público. 44
6.4. Sección 4. Frente a las Autoridades Locales. 44
6.5. Sección 5. Frente a la Superintendencia Nacional de Salud. 44
6.6. Sección 6. Transparencia en la Contratación de Prestadores y en la Política de Pagos. 45
6.7. Sección 7. Transparencia en la Política de Compras. 45

7. CAPÍTULO IV. REVELACIÓN DE INFORMACIÓN. 46
7.1. Sección 1. Política de revelación de Información. 46
7.2. Sección 2. Frente a los Entes de control. 47
7.3. Sección 3. Frente al Público. 47
7.4. Sección 4. Informe de Gestión y Estados Financieros. 47
7.5. Sección 5. Frente a los miembros de la Asamblea General de delegados. 48
7.6. Sección 6. Información Confidencial. 48
7.7. Sección 7. Sistemas de Comunicación. 49

8. CAPÍTULO V. DERECHOS Y DEBERES 50
8.1. Sección 1. Los Derechos y Deberes de Nuestros Afiliados. 50
8.1.1. Los derechos de Nuestros Afiliados. 50
8.1.2. Protección a la dignidad humana 52
8.1.3. A la información 53
8.1.4. A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia. 55
8.1.5. A la confidencialidad 57
8.1.6. A la asistencia religiosa. 57
8.1.7. Muerte Digna. 57
8.2. Sección 2. Deberes de nuestros afiliados. 57
8.3. Sección 3. Empleados y Colaboradores de Mallamas EPS-I. 58
8.3.1. Conductas de los Colaboradores para el ejercicio de sus funciones. 58
8.4. Sección 4. Conducta Empresarial 62
8.5. Sección 5. Oficina de atención al usuario 65
8.6. Sección 6. Proveedores 65
8.7. Sección 7. Ambiente Laboral en Mallamas EPS-I. 66
8.7.1. Acoso General. 66
8.7.2. Acoso Sexual. 66
8.7.3. No discriminación. 66
8.7.4. Ambiente Libre de Drogas. 67
8.7.5. Evaluación del Ambiente Laboral. 67
8.8. Sección 8. Administración y resolución de conflictos de interés 68
8.9. Sección 9. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés. 69
8.10. Sección 10. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses. 70
8.11. Sección 11. Seguimiento y verificación del código de ética y de buen gobierno. 71
8.11.1. Indicadores de gestión del código de ética y buen gobierno. 71
8.12. Sección 12. Responsabilidad social y medio ambiental. 72
8.13. Sección 13. Componente étnico y sociocultural de la empresa. 72

9. CAPITULO IV BIENESTAR LABORAL 74
9.1. Sección 1. Bienestar laboral 74
9.2. Sección 2. Reformas y divulgación al Código 76

10. REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA. 78

MENSAJE INSTITUCIONAL

ALTA GERENCIA

A nivel mundial estamos enfrentando grandes retos que parecían imposibles, y en nuestro país existen muchas incertidumbres y expectativas, políticas, económicas y sociales entre ellas el sector de la salud, de allí que es de vital importancia buscar estrategias para adaptarse a los cambios para entender las necesidades de nuestra población afiliada a nivel nacional que están en una constante ruta de transformación y que como institución estamos dispuestos acompañar para que todas nuestras capacidades estén enfocadas para todos nuestros usuarios quienes acuden a nosotros para que se encuentren con un proceso óptimo de buena calidad para que brinde un mejor servicio día a día, este 2023 viene acompañado de muchos retos y oportunidades de mejora, así que es de vital relevancia caminar juntos para poder avanzar en conjunto de cara al bienestar del paciente.

Así este Código de Conducta y Buen Gobierno tiene como propósito orientar y regular las relaciones de Mallamas EPS-I con los diferentes grupos de interés (afiliados, Contratistas, trabajadores, profesionales e instituciones prestadoras y órganos de control), lograr mayores niveles de eficiencia, integridad y transparencia en la gestión diaria de sus servicios, y en el manejo de sus asuntos institucionales, de manera que Mallamas EPS-I sea líder en el aseguramiento de servicios de salud con los mejores estándares de calidad, cumplimiento del régimen aplicable y, lo más importante, con sentido de humanidad, respeto y compromiso por nuestros afiliados, que son nuestra razón de ser.

INTRODUCCIÓN

Mallamas EPS-I , en cumplimiento de la obligación legal establecida en la ley 1122 de 2007, decreto 2462 numeral 39 del artículo 6º, Circular externa 7 de 2017, resolución 497 del 2021, Decreto 682 del 2018, Circulares Externas: 009 de 2016, 007 de2017, 003 de 2018, 004 de 2018 y 20211700000005-5 de 2021. 2022151000000053-5 DE 2022 y Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, de acuerdo con el cual todas las Entidades promotoras de Salud deberán constituir un Código del Buen Gobierno y de Ética, Mallamas EPS-I ha decidido actualizar el presente Código de conducta y de Buen Gobierno, con el cual se busca encausar toda la actividad de Mallamas EPS-I, dentro del Régimen de transparencia y de buen gobierno pretendido por la entidad.

Así el presente Código aplica a todas las actuaciones de la Junta Directiva, la Gerencia General, las Jefaturas, las Direcciones, las Subdirecciones, las Coordinaciones, los Trabajadores, los Contratistas, los Proveedores, y los Afiliados; con el fin de que en su funcionamiento Mallamas EPS-I se ajuste a los principios, valores y prácticas de conducta y buen gobierno, de conformidad con las disposiciones legales, los estatutos y los reglamentos internos de la entidad.

Mallamas EPS-I está comprometida con la población afiliada en procurar el acceso efectivo a la prestación de servicios de salud de calidad, la atención oportuna, humanizada y la participación social activa, que permita que conjuntamente Mallamas EPS-I, prestadores y afiliados minimicen los riesgos de salud y fortalezcan las condiciones y hábitos de vida saludable de la población afiliada, en el marco del Derecho Fundamental a la Salud y conforme a toda la normatividad aplicable.

Este Código de Conducta y Buen Gobierno es la base de nuestra plataforma Institucional, provee las normas que debemos seguir para proteger y promover la integridad y para incrementar el equilibrio entre los objetivos individuales y sociales de Mallamas EPS-I para alcanzar los objetivos institucionales trazados.

Este Código facilitara el alcance de los objetivos plasmados en la visión, asegurando la adecuada administración, el respeto de las normas externas e internas y la transparencia en todas las actuaciones administrativas y el comportamiento ético de los empleados de Mallamas EPS-I.

Con su expedición se plasma una filosofía primordial de, principios, reglas y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la Administración, alta gerencia, y los empleados de Mallamas EPS-I, y los afiliados en general; buscando el bienestar moral de la Institución y todos sus grupos de interés.

2. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Código de ética: es un documento que establece los principios, valores y normas que orientan el comportamiento de los miembros de una organización o profesión, especialmente en lo que se refiere a la moral y la ética, Su propósito es regular las acciones de los individuos y grupos dentro de la organización o profesión, así como promover la confianza, el respeto y la transparencia entre ellos y con la sociedad en general.

Código del buen gobierno: también denominado Código de gobierno corporativo. Es el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que, a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.
Compromiso social: Es el compromiso con la sociedad de garantizar la prestación de servicios con calidad, humanismo, oportunidad, eficiencia y eficacia, garantizando la participación ciudadana.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, debido a su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Políticas: Son las directrices emanadas por la Gerencia General, en las cuales se define la orientación de las actuaciones de los funcionarios y/o contratistas en el cumplimiento del objeto social de la Entidad.

Principios étnicos: Son el conjunto de creencias elementales sobre la manera adecuada de relacionarnos tanto a nivel interno como externo, debemos aplicar todos quienes laboramos en MALLAMAS EPS – I.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos que puedan afectar o impedir el cumplimiento de los objetivos propuestos por la alta dirección.

3. OBJETO SOCIAL

La entidad promotora de salud “MALLAMAS EPS Indígena” tendrá como objeto social el aseguramiento en salud, de los afiliados a nivel nacional, al sistema general de seguridad social en Salud en su ámbito geográfico y área de influencia, para lo cual asumirá la administración de riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio transferido por el usuario y cumple con las obligaciones establecidas dentro del sistema general de seguridad social en salud.

En el marco de la ley 691 de 2001 y las normas que la reglamenten o modifiquen, “MALLAMAS E.P.S. Indígena” tiene como Objeto proteger de manera efectiva los derechos a la salud de los Pueblos Indígenas, garantizando su integridad cultural de tal manera que se asegure su permanencia social y cultural, según los términos establecidos en la constitución Política, en los Tratados Internacionales y las demás leyes relativas a los pueblos Indígenas. En tales condiciones “MALLAMAS E.P.S. Indígena”, se establece como una Entidad Promotora de Salud Indígena (E.P.S. Indígena) del Sistema General de Seguridad Social en Salud del régimen Subsidiado y contributivo.

Las acciones en salud que desarrolle “MALLAMAS E.P.S. Indígena”, deberá respetar los contextos socioculturales e incluirá actividades y procedimientos en medicina tradicional indígena, en procura del fortalecimiento de su integridad social y cultural, de acuerdo con las posibilidades de financiación que tales servicios tengan dentro deldel Sistema General de Seguridad Social en Salud .

RESGUARDOS SOCIO Y ASOCIADOS

Es Socio Fundador de MALLAMAS EPS INDIGENA, la comunidad del Resguardo Indígena de Muellamués, representada en el Cabildo, quien es el representante legal de la misma, y los asociados son los resguardos de Aponte, Cumbal y Mayasquer.

4. CAPITULO I

ASPECTOS GENERALES

4.1 Sección 1. Quienes somos.

MALLAMAS EPS INDIGENA, es una entidad de derecho público de carácter especial, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, de conformidad con las normas que regulan su actividad dentro del sistema General de seguridad Social en Salud, las normas especiales que se dicten para determinar el funcionamiento de la entidad de salud indígena, las normas propias de los pueblos indígenas.

4.2 Sección 2. Nuestra Misión.

"Somos una entidad de Derecho Público de carácter especial indígena, que trabaja por el derecho fundamental de la salud de los pueblos indígenas, a través del aseguramiento y gestión integral del riesgo, para contribuir con el buen vivir de la población afiliada con calidad, sentido humano, respetando y reconociendo la diversidad étnica y sociocultural, en el territorio nacional"

4.3 Sección 3. Nuestra Visión.

En el año 2025 seremos una organización indígena altamente responsable, sostenible, competitiva, líder en el aseguramiento en salud y la gestión integral del riesgo, a través de un modelo de gestión de salud integral e intercultural, con talento humano comprometido en el mejoramiento continuo de los procesos, la satisfacción de los usuarios, respetando la diversidad étnica y fortaleciendo los usos, saberes y costumbres de las comunidades y los pueblos indígenas.

4.4 Sección 4. Naturaleza Jurídica.

MALLAMAS EPS INDIGENA, es una entidad de derecho público de carácter especial, sin ánimo de lucro, con autonomía administrativa, personería jurídica y patrimonio propio autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud como administradora de los recursos del régimen subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante Resolución No. 0234 del 27 de febrero de 1996.Circular externa 007 del 30 de junio de 2017 de la Superintendencia Nacional de Salud donde se da Instrucciones Generales para la implementación de mejores prácticas para las organizaciones - Código de Conducta y de Buen Gobierno, decreto 1848 del 2017, resolución 497 de 2021.

El código de conducta y buen gobierno como un documento de bastante relevancia y trascendencia para Mallamas EPS-I, se encuentra vinculado directamente y está acorde con los estatutos internos de Mallamas EPS-I aprobados y promulgados.

4.5 Sección 5. Nuestra Política de Calidad.

MALLAMAS EPS-I, se compromete con la eficacia de su sistema de gestión de calidad, dando respuesta a las necesidades y expectativas de sus usuarios, familia y comunidad con oportunidad, accesibilidad, información, trato digno y humanizado; garantizando la gestión integral del riesgo, la satisfacción de los afiliados, el incremento de los niveles de calidad en los servicios, el desarrollo personal y profesional del talento humano a través de la mejora continua de sus procesos.

4.6 Sección 6. Principios Corporativos

- Preservar y fomentar las creencias, valores, usos y costumbres de los pueblos indígenas.
- Promover el autocuidado a través de la educación y promoción de la salud.

- Planear el desarrollo de nuestras actividades para alcanzar nuestros objetivos institucionales.
- Propender la gestión de la calidad para alcanzar la excelencia en todos nuestros procesos y procedimientos, para la satisfacción de nuestros afiliados.
- Propender por la concertación y la participación con los pueblos indígenas y no indígenas en desarrollo de estrategias que permitan una mejor calidad de vida para nuestros afiliados.
- Desarrollar los procesos con transparencia, eficiencia y calidad.

4.7 Sección 7. Valores Institucionales.

- **ADAPTABILIDAD:** a las exigencias normativas, culturales, de cobertura y de servicio.

- **COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA:** con la Entidad para el cumplimiento de la misión y el alcance de la visión.

- **CALIDAD HUMANA:** en el desarrollo de las actividades institucionales e individuales.

- **TRABAJO EN EQUIPO:** capacidad de armonizar los conocimientos, actitudes y comportamientos para generar beneficios.

- **LIDERAZGO:** capacidad de dirigir, motivar, orientar en búsqueda del mejoramiento continuo.

- **LEALTAD:** Cumplimiento firme de sus obligaciones, de actuar con rectitud, honradez y prudencia; defendiendo los intereses de nuestros usuarios que son nuestra razón de ser, además de gratitud y fidelidad a los principios de la empresa.

- **HONESTIDAD:** Apoyados en la verdad y la justicia, con respeto hacia las normas, políticas y preceptos establecidos, dentro y fuera de la empresa, permitiendo ser reconocidos ante la sociedad por los valores adquiridos.

4.8 Sección 8. Objetivos de Calidad.

- Promover la Gestión Etnocultural y la Proyección Social Institucional y Territorial a través del fortalecimiento de los componentes del Sistema Indígena de Salud Propia e Intercultural (SISPI) y la adecuación sociocultural en dialogo con el Sistema General de Seguridad Social en Salud al 100% en los diferentes territorios donde Mallamas EPS-I hace presencia durante la vigencia 2023.

- Garantizar al 100% la gestión integral del Riesgo para lograr un mejor nivel de Salud, facilitando el acceso a la atención en salud a unos costos acordes a los resultados, mediante la articulación de todos los actores y el uso de todas las estrategias para la identificación, evaluación y medición de los Riesgos de la Población afiliada durante la Vigencia 2023.

- Incrementar al 100% la competencia del talento humano de Mallamas EPS-I con enfoque al trato digno y humanizado durante el año 2023, mediante el plan de selección y el programa anual de capacitación.

- Mejorar la Calidad al 100% de los procesos de Mallamas EPS-I durante el año 2023 mediante la implementación, evaluación, control, optimización y seguimiento al SGC.

- Garantizar la Habilitación y permanencia de Mallamas EPS-I mediante el cumplimiento de los marcos Normativos en un 100% durante la Vigencia 2023, articulando todos los procesos en el logro de la Misión y Visión empresarial.

- Mejorar el Nivel de Satisfacción de nuestros Usuarios de Mallamas EPS-I al 90% acorde a la medición del Ministerio de Salud y Protección Social durante el año 2023 mediante el análisis de las encuestas de satisfacción, PQRS y la implementación de las acciones correspondientes, mejorando así la prestación del servicio con calidad.

- Gestionar el 100% de los Riesgos empresariales inherentes a Mallamas EPS-I durante el 2023 mediante su Identificación, Control y Tratamiento para minimizar los impactos negativos en la Entidad.

- Disminuir el 90% de las quejas de los usuarios por falta de oportunidad y acceso a los servicios de salud, durante la vigencia 2023, mediante la implementación de estrategias que permita mejorar, la autorización de consultas médicas especializadas, la asignación de citas de consulta médica especializada y oportunidad en la entrega de medicamentos.

- Garantizar el 100% del flujo de información entre procesos bajo los principios de Integridad, confidencialidad y disponibilidad de manera que se logre el uso eficiente de las tecnologías de la información, análisis del dato y la toma de decisiones durante la Vigencia 2023.

- Depuración, Actualización y Georreferenciación de la Base de Datos BDUA en un 100% mediante la utilización de tablas de referencia, auditorias reportadas por ADRES y Censos Indígenas durante la vigencia 2023.

- Garantizar el 100% del flujo de recursos financieros a la Red de Prestadores de Salud para asegurar la efectiva prestación de servicios a la población afiliada a Mallamas EPS-I mediante el comportamiento de las cuentas por pagar a prestadores y proveedores de servicios de salud en cumplimiento al marco normativo durante la vigencia 2023.

- Promover el Incremento de la afiliación de la población Indígena y No Indígena a nivel nacional, mediante el diseño y la ejecución del 100% del programa de mercadeo y sus estrategias durante la Vigencia 2023.

4.9 Sección 9. Servicio Mallamas EPS-I

El servicio corresponde al compromiso que adquiere la EPS con el afiliado, para velar por la satisfacción de sus necesidades, expectativas y deseos, y superarlas con altos estándares de Calidad.

4.10 Sección 10. Políticas de gestión del riesgo - Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación al Terrorismo - SARLAFT

"MALLAMAS EPS INDIGENA frente al sistema de administración de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, se compromete a identificar y reportar las operaciones intentadas y/u operaciones sospechosas, así mismo a reportar la ausencia de las mismas, con el fin de prevenir que la entidad sea utilizada para dar apariencia de legalidad a activos que provengan de actividades delictivas o que sean utilizados para ocultar la procedencia de recursos que sean dirigidos a la realización de actividades terroristas, mediante la implementación de procedimientos que faciliten la aplicación del código de conducta y buen gobierno y la política SARLAFT en todos los procesos con miras a fortalecer la cultura del autocontrol y la mejora continua" En el marco de la Política de Gestión del Riesgo, se establecen los riesgos asociados que conforman el SARLAFT lo que implica para Mallamas EPS-I el fortalecimiento continúo de su compromiso con la cultura de prevención del Riesgo de LA/FT, basada en el adecuado conocimiento de la Contraparte, Empleados, Funcionarios, Colaboradores, y la eficacia de los mecanismos para la administración del Sistema, dirigidos a la prevención, detección y reporte oportuno y eficiente.

Este código de conducta y buen gobierno al ser de alta trascendencia para la institución y transversal para los diferentes trabajadores, proveedores, contratistas y demás que estén vinculados directa o indirectamente que tengan una relación con Mallamas EPS-I están en el deber de conocer dicho manual y cumplirlo a cabalidad, y en caso de presentarse riesgo de Corrupción, Opacidad y Fraude (SICOF) dentro de la entidad se implementaran acciones dentro de la institución aplicando el artículo 46 del reglamento interno de trabajo, y demás manuales, políticas y reglamentos con sus sanciones correspondientes para trabajadores con sus respectivas denuncias a los entes de control, si el caso fuese con contratistas, proveedores o vinculados directamente o indirectamente que afecten la reputación de la institución se realizara el debido proceso con demandas a los entes de control

como lo son: Contraloría, procuraduría, Fiscalía, Superintendencia Nacional se Salud, Policía y demás entes correspondientes para adelantar las denuncias pertinentes, en cabeza de la Jefatura Jurídica.

4.10.1. Política general de gestión del riesgo

"MALLAMAS EPS INDIGENA, se compromete a: Establecer, formalizar y poner en práctica una metodología integral para la gestión del riesgo, de la misma forma definir y establecer el nivel aceptable de los riesgos, contar con la sistematización, documentación y la aprobación explícita de los planes de mitigación de los mismos, los recursos, los responsables y el talento humano requerido, hacer el seguimiento y evaluar periódicamente los procedimientos en uso para el control de los riesgos y mantener informadas a las partes involucradas sobre el estado y el perfil de riesgos, todo ello con el fin de mejorar la toma de decisiones en la organización."

Los riesgos prioritarios para controlar son:

- **Riesgo Operacional.** Es la probabilidad que una entidad presente desviaciones en los objetivos de sus procesos como consecuencia de deficiencias, inadecuaciones o fallas en los procesos, en el talento humano, en los sistemas tecnológicos y biomédicos, en la infraestructura, por fraude y corrupción, o acontecimientos externos, entre otros, que impliquen pérdidas.

- **Riesgo Reputacional.** La probabilidad que el buen nombre y prestigio de una entidad supervisada sea afectada negativamente por uno o más de un evento reputacional, tal como el impacto de la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales de la entidad, conducta o situación financiera. Tal publicidad negativa, ya sea verdadera o no, puede disminuir la confianza pública en la entidad, dar lugar a litigios costosos, o dar lugar a una disminución de su base de clientes, los negocios o los ingresos.

- **Riesgo Financiero.** El riesgo financiero se refiere a la inseguridad y la incertidumbre que provocan los cambios producidos en el sector en el que opera

4.10.2. Política de gestión de riesgo en salud

"MALLAMAS EPS INDIGENA, Se compromete a implementar medidas que permitan identificar, analizar e intervenir los riesgos individuales en salud de sus afiliados con la participación de la red de prestadores; con el fin de disminuir o mantener la ocurrencia de eventos negativos dentro de la población a través de la ejecución de estrategias que garanticen la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, enmarcadas en el modelo de atención integral e intercultural."

Teniendo como base el modelo de gestión de riesgo en salud, MALLAMAS EPS INDIGENA, cuenta con el manual de gestión del riesgo en salud y sus procedimientos específicos los cuales permitirán ejecutar las acciones encaminadas a mitigar o a controlar este riesgo.

Cabe anotar que los riesgos a controlar en este aspecto son los siguientes:

- **Actuarial:** Este riesgo a su vez se clasifica de la siguiente forma.

- **Riesgos de concentración y hechos catastróficos:** Corresponde a la probabilidad de pérdida en que puede incurrir una entidad supervisada como consecuencia de una concentración de riesgos, bien sea por género, franjas de edades, regiones, patologías, por la ocurrencia de hechos catastróficos o situaciones similares que afecten un número elevado de afiliados.

- **Riesgos de incremento inesperado en los índices de morbilidad y en los costos de atención:** Corresponde a la probabilidad de pérdida de un periodo contable que se genera como consecuencia de diferencias apreciables entre las condiciones de morbilidad asumidas y las

actuales, así como pérdidas derivadas de incrementos inesperados en los costos de atención.

- **Riesgos de cambios permanentes en las condiciones de salud o cambios tecnológicos:** Corresponde a la probabilidad de que ocurran cambios permanentes en las condiciones de salud de la población objetivo o derivados de la disponibilidad e incorporación al plan de beneficios de nuevas tecnologías, que requieran ajustes en la financiación de este plan de beneficios.

- **Riesgos de insuficiencia de reservas técnicas:** Probabilidad de pérdida como consecuencia de una subestimación en el cálculo de las reservas técnicas y otras obligaciones contractuales (servicios autorizados y servicios facturados).

- **Riesgo de tarifación:** Probabilidad de pérdida como consecuencia de que las tarifas o precios calculados por la entidad, en aquellos planes diferentes al Plan de Beneficios / Plan Obligatorio de Salud (POS), resulten insuficientes para cubrir las obligaciones futuras que de ellos se deriven.

4.10.3 Política de gestión de riesgo económico

"MALLAMAS EPS INIDGENA, se compromete a establecer medidas que faciliten la identificación, valoración y gestión de los riesgos financieros a los cuales la organización se ve expuesta, con el fin de velar por la transparencia y rendición de cuentas como principio básico de la gestión interna de la EPS, fomentando así la eficiencia y eficacia de la organización."

Esta política se enmarca en los siguientes principios:

- **PRUDENCIA:** El objetivo de MALLAMAS EPS INIDGENA en materia de contratación y gestión de instrumentos financieros es preservar los recursos económicos puestos a su disposición, con el fin último de

garantizar el cumplimiento de los fines organizacionales en el corto, medio y largo plazo.

- **COHERENCIA:** Las decisiones en materia de riesgos financieros deberán ser coherentes con los criterios éticos, principios y valores de MALLAMAS EPS INIDGENA, limitados únicamente por la legalidad vigente.

- **COMPROMISO ORGANIZACIONAL:** MALLAMAS EPS INIDGENA gestionará los riesgos financieros de acuerdo con las políticas y procedimientos internos, y de conformidad con la normatividad legal vigente.

- **TRANSPARENCIA:** MALLAMAS EPS INIDGENA se compromete a poner a disposición de todos sus grupos de interés, la presente política con el fin de dar a conocer el cumplimiento de esta.

Esta política permitirá identificar, valorar y controlar específicamente los siguientes riesgos económico o financieros con el fin de garantizar la permanencia de la organización y mantener la solvencia financiera de la misma:

Riesgo de Liquidez. Es la probabilidad que una entidad no tenga la capacidad financiera para cumplir sus obligaciones de pago tanto a corto, como a largo plazo. En el caso de las EPS del régimen contributivo y subsidiado, se consideran parte de las obligaciones las reservas técnicas que exija la normatividad vigente. También se consideran parte de las obligaciones, los compromisos de inversiones destinados a las reposiciones que puedan llegar a afectar la continuidad de la operación.

Riesgo de Crédito. Es la probabilidad que una entidad incurra en pérdidas como consecuencia de que sus deudores no cumplan sus obligaciones en los términos acordados.

Riesgo de Mercado de Capitales. Corresponde a la probabilidad de incurrir en pérdidas derivadas de un incremento no esperado, de sus obligaciones con acreedores externos o la pérdida en el valor de sus activos, por causa de las variaciones en las tasas de interés, en la tasa de cambio o cualquier otro parámetro de referencia que afecte el valor del Activo.

Riesgo de Fallas del mercado de salud. La probabilidad que la estructura del mercado de salud genere pérdidas en el bienestar y beneficios de la entidad. Ejemplos: mercado monopólico, oligopólico, monopsonio; prácticas de competencia desleal (selección de riesgo, barreras de acceso a los servicios, etc.), entre otros.

Riesgo de Lavado de activos y financiación del Terrorismo. Es la posibilidad que, en la realización de las operaciones de una entidad, estas puedan ser utilizadas por organizaciones criminales como instrumento para ocultar, manejar, invertir o aprovechar dineros, recursos y cualquier otro tipo de bienes provenientes de actividades delictivas o destinados a su financiación, o para dar apariencia de legalidad a las actividades delictivas o a las transacciones y fondos de recursos vinculados con las mismas. Para este fin MALLAMAS EPS INIDGENA cuenta con el proceso de verificación de antecedentes por medio de SARLAFT, este estudio es aplicable a los colaboradores de la EPS y a toda persona natural o jurídica que tenga o mantenga relaciones contractuales con la misma.

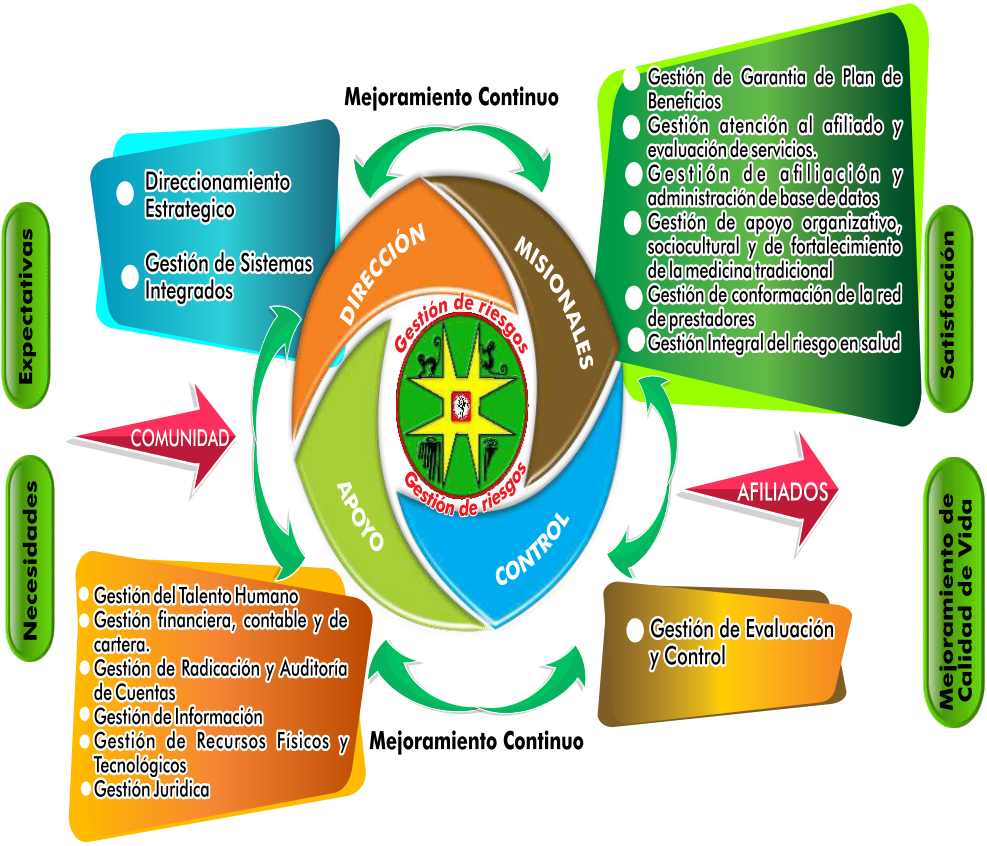
4.10.4. Política general de seguridad de la información

"MALLAMAS EPS INIDGENA, se compromete a: Proteger los activos de información de la organización (Colaboradores, información y entorno laboral), orientando sus esfuerzos a la preservación de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, a la continuidad de las operaciones propias de la organización, la administración y/o gestión de riesgos, la creación de cultura y conciencia de seguridad en los funcionarios, contratistas, proveedores y personas que hagan uso de los activos de información de MALLAMAS EPS-I, tomando como base que la efectividad de esta política depende finalmente del comportamiento de cada uno de los colaboradores y demás personas que puedan interactuar con el Sistema de información.

4.11. Sección 11. Areas de Direccionamiento Estratégico

4.11.1 Mapa de Procesos

La plataforma estratégica de la EPS – INDIGENA MALLAMAS establece los lineamientos y compromisos que guían las acciones de cada de uno de los colaboradores vinculados a los procesos institucionales, donde se estructura la organización.



5. CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

5.1 Sección 1. Organos de Dirección

5.1. Máximo Órgano Social: Asamblea General de delegados. (Ar. 16 de estatutos).

La Dirección de MALLAMAS EPS-INDIGENA estará a cargo de la Asamblea General. Sus decisiones son de obligatorio cumplimiento, siempre que se haya adoptado de conformidad con la Constitución Política, las leyes, los estatutos Internos y las normas y procedimientos de nuestros pueblos y estará conformada de la siguiente manera:

- Cinco delegados por cada municipio del departamento de Nariño con población no indígena afiliada.
- Cinco delegados por cada resguardo Socio.
- Cinco delegados por cada vereda del Resguardo Fundador.
- Los gobernadores de los Cabildos Indígenas o sus delegados, socios de "MALLAMAS EPS-I", siempre y cuando no participen en otro órgano de Dirección o administración de Empresa o Entidad de objeto Social Similar. Junta Directiva.

Funciones de la Asamblea General de delegados.

Las funciones de la Asamblea General están definidas en el artículo 22 de los estatutos de la empresa Mallamas EPS-I, así como las definidas en la normatividad legal vigente.

La asamblea general ejercerá las siguientes funciones:

- Establecer las orientaciones, políticas y directrices generales de MALLAMAS

EPS-I para el cumplimiento de su objeto social, de conformidad con las particularidades étnicas y culturales de las comunidades vinculadas con la empresa.

- Analizar los informes de los órganos de administración y control.

- Examinar, modificar, aprobar o improbar las cuentas, los estados financieros básicos y el proyecto de distribución de excedentes que la junta directiva presente acompañado de un informe especial. Estos documentos deberán reposar en la secretaria desde los ocho (8) días anteriores al de la reunión para que los asociados puedan examinarlos y tomar nota de ellos.

- Fijar contribuciones extraordinarias, siempre y en todo caso con destinación especifica.

- Elegir la junta de control social.

- Elegir al revisor fiscal y su suplente y fijar su remuneración cuando hubiere lugar.

- Conocer en única instancia casos de responsabilidad de miembros de la junta directiva y del revisor fiscal, lo mismo que de conflictos entre estos y adoptar las medidas oportunas.

- Delegar funciones en la junta directiva, cuando lo estime conveniente.

- Las demás que le señalan la ley y los presentes estatutos.

5.1.2. Órganos de Dirección Junta Directiva - Artículo 23 Estatutos

La Junta Directiva es un órgano de Dirección y Representación. Sus miembros podrán ser reelegidos y no tienen remuneración alguna. Sus decisiones son de obligatorio cumplimiento, siempre que se hayan adoptado de conformidad con la Constitución Política, las leyes y las normas y procedimientos de los

pueblos indígenas y estará conformada por:

- Los gobernadores de los cabildos indígenas socios o sus delegados, mientras ejerzan dicha autoridad.

- Dos (2) representantes de los exgobernadores fundadores de MALLAMAS EPS-I, escogidos internamente por la comunidad de Muellamues, para un periodo de dos (2) años.

- Dos (2) representantes de los afiliados no indígenas elegidos de común acuerdo por los afiliados a la EPS, para un periodo de dos (2) años.

- Dos (2) delegados de la comunidad indígena de Muellamues designados por el Cabildo

Funciones de la Junta Directiva

La Junta Directiva ejercerá las siguientes funciones:

1. Nombrar al Gerente General en los términos señalados en los presentes estatutos.

2. Aprobar y fijar la planta de personal con base en el estudio de las necesidades del recurso humano que exige la Organización para funcionar y prestar adecuadamente y en forma eficiente los servicios y los programas de actividades a desarrollar en lo económico y social, con fundamento en las funciones, los procesos y procedimientos a desarrollar, la clasificación y la remuneración de los empleos.

3. Expedir el presupuesto anual de ingresos y egresos con base en el proyecto presentado por la Gerencia General y supervisar su ejecución.

4. Señalar los empleados cuyo manejo deba afianzarse mediante póliza de seguros debidamente expedida, establecer la cuantía de las fianzas, exigir

su constitución, aprobarlas y llegado el caso, ordenar que se hagan efectivas.

5. Autorizar en cada caso al Gerente para que contrate, cuando la cuantía exceda de Doscientos Cincuenta (250) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepción hecha de los contratos de administración del régimen subsidiado celebrados con los entes territoriales y de prestación de servicios, los cuales no requerirán de dicha autorización.

6. Integrar los Comités que requiera la Organización para el cabal cumplimiento de su objeto; y revisar, en coordinación con la Gerencia General, los reglamentos internos y los programas de trabajo acordados y supervisar la ejecución de los mismos.

7. Informar a la Asamblea General, con base en documentos de la administración y de acuerdo con la Gerencia General, sobre el cumplimiento del objeto social y el desarrollo de las actividades incorporando el balance y estados financieros de cada ejercicio, lo mismo que los proyectos de aplicación de excedentes.

8. Aceptar ofertas de auxilios o donaciones de cualquier índole.

9. Resolver dificultades de interpretación o aplicación de los presentes de la Oficina estatutos, con el apoyo de la Gerencia General, Asesora Jurídica y del revisor Fiscal.

10. Ejercer control y vigilancia sobre la gestión que se adelante por parte de los Directivos de la entidad y solicitarles los informes correspondientes, para conocer la marcha de los asuntos bajo su responsabilidad y adoptar las decisiones del caso, cuando así sede las funciones y determine. Lo anterior, sin perjuicio de las funciones y competencias que, sobre el particular, corresponden a la Gerencia General.

11. Darse su propio reglamento.

12. Ejecutar las funciones que la Asamblea General le delegue en los términos por ella aprobados.

13. Las demás que le señalen los presentes estatutos, las leyes o las que le indiquen las autoridades gubernamentales y de control en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

5.2. Sección 2. Órganos de Administración

5.2.1 Representante Legal o Gerente General

Es el representante legal, administrador de la Entidad Promotora de Salud MALLAMAS EPS Indígena y el ejecutor de los acuerdos generales y Resoluciones de la Asamblea General y la Junta Directiva, respectivamente. Será nombrado por la Junta Directiva para un periodo de 4 años, con posibilidades reelección, no obstante, será removido por esta, en cualquier tiempo, cuando se pruebe su incapacidad en el cumplimiento de sus funciones, inhabilidad e incompatibilidad o cuando sus actuaciones atenten contra la buena marcha de la entidad.

Funciones del Gerente General

Son funciones del Gerente General:

1. Ser representante legal de MALLAMAS EPS-I.

2. Coordinar la ejecución de planes, programas y proyectos aprobados por la asamblea general y la junta directiva.

3. Rendir oportunamente informes legales, estatutarios y ocasionales, asesorar y presentar iniciativas relacionadas con el objeto social de la asamblea general y junta directiva.

4. Dirigir la planta de personal vinculada a MALLAMAS EPS-I

5. Asumir y dar cuenta de todos los litigios que surjan en el desarrollo de las actividades MALLAMAS EPS-I.

6. Proyectar el presupuesto anual, presentarlo a estudio a la junta directiva y cuando haya sido expedido, ejecutarlo con sujeción a las normas respectivas, con eficiencia y transparencia absoluta y dentro de las políticas señaladas para el efecto.

7. Dirigir y controlar, en coordinación con las dependencias correspondientes, la prestación de los servicios de salud a los afiliados, atender sus reclamaciones y velar por su debida atención, y en general, porque se cumplan las tareas administrativas y los objetivos de la entidad.

8. Promover y coordinar la elaboración del manual de funciones y los reglamentos relacionados en estos estatutos, los procesos y procedimientos de la entidad y de los demás que juzgue convenientes y someterlos a consideración de la junta directiva y una vez aprobados por esta, cumplirlos y hacerlos cumplir.

9. Mantener comunicación permanente con las comunidades y sus Autoridades, atender la información general que precisen en coordinación con las dependencias respectivas de la entidad, y facilitarles información sobre los servicios que presta la empresa y recoger las opiniones y sugerencias que formulen los afiliados.

10. Solicitar autorización a la Junta Directiva para contratar, cuando la cuantía de la operación sea superior a Doscientos Cincuenta (250) salarios mínimos legales mensuales vigentes, excepción hecha de los contratos de administración del régimen subsidiado celebrados con los entes territoriales y de prestación de servicios, los Cuales no requerirán de dicha autorización.

11. Convocar cuando sea necesario a reuniones extraordinarias de la Junta Directiva, en los términos establecidos en el presente reglamento.

12. Nombrar y remover libremente a los empleados de "MALLAMAS E.P.S. Indígena", de acuerdo con la Planta de Personal aprobada por la Junta Directiva, previo estudio de los contratos de trabajo, las necesidades de la organización en materia de personal y velar porque todas las personas al servicio de la EPS-I, Cumplan estrictamente las obligaciones y sancionarlas en caso de infracción, dando cuenta cuando así se le solicite a la junta directiva.

13. Supervigilar el manejo y la seguridad de fondos, bienes y archivos de la EPS, siempre en coordinación con las reparticiones internas de la entidad.

14. Adelantar procesos de coordinación con entidades privadas y del Estado, tendientes no solo a la gestión y ejecución de proyectos, sino también para asegurar la viabilidad social, económica, cultural y política a las acciones encomendadas por la Asamblea General a estrictamente con sus obligaciones y sancionarlas en caso de infracción, dando cuenta cuando así se le solicite a la Junta Directiva

5.2.2 Gobierno Organizacional.

El presente Código de Conducta y Buen Gobierno tiene como finalidad proyectar a MALLAMAS EPS-I desde su particular naturaleza indígena, hacia los grupos de interés: (afiliados, trabajadores, profesionales e instituciones prestadoras de salud y órganos de control), respecto de los aspectos transversales que regulan la marcha y funcionamiento de la promotora en pos de lograr mayores niveles de eficiencia, integridad y transparencia en la gestión diaria de sus servicios, y en el manejo de sus asuntos institucionales, de manera que Mallamas EPS-I sea líder en el aseguramiento y prestación se servicios de salud con sentido de humanidad, orientada por conductas éticas, de transparencia y de eficiencia, en la búsqueda de garantizar que los dineros entregados por el sistema de salud a nuestra empresa logren impactar favorablemente la salud de nuestros afiliados y sean cimiento para el fortalecimiento de la misma en nuestras comunidades.

El buen gobierno tiene como objeto la adopción de mejores prácticas para garantizar que la gestión de las entidades se realice bajo los principios de trasparencia, eficiencia, equidad, y propender por la calidad en la prestación de los servicios de salud centrados en los afiliados; además proporciona herramientas técnicas y jurídicas que permitan el balance entre la gestión de cada órgano y el control de dicha gestión.

5.3. Sección 3. Órganos de Control:

5.3.1. Junta Control Social: Ar. 42 Estatutos.

Es la encargada de velar por el correcto funcionamiento de la administración y responderá por sus actuaciones ante la Asamblea General. Estará conformada por tres 3 miembros principales con sus respectivos suplentes, elegidos por la Asamblea General para periodos de dos (2) años, con posibilidad de reelección total o parcial. Dos de sus miembros y sus respectivos suplentes pertenecerán a los afiliados indígenas y uno de ellos con su respectivo suplente pertenecerá a los afiliados no indígenas.

5.3.2 Revisor fiscal: Ar. 46 Estatutos.

Mallamas EPS-I tendrá un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, designado por la Asamblea General, quien deberá ser contador público Titulado con tarjeta Profesional Vigente, preferiblemente Indígena de los resguardos fundador y socios y con mínimo de experiencia profesional de cinco 5 años. Tendrá un periodo de dos (2) años, contados a partir de su posesión ante el ente control estatal. Con posibilidad de reelección y estará a cargo de la Revisoría Administrativa, contable, económica y financiera de la entidad y demás funciones que le señale la ley.

5.3.3 Modelo de Control Interno Aplicable a Mallamas EPS-I.

MALLAMAS EPS-I según lo establecen sus estatutos en el capítulo I, es una entidad de Derecho Público de carácter especial, con personería jurídica,

patrimonio propio y autonomía administrativa". MALLAMAS EPS-I, surge como resultado de la decisión de los Resguardos Asociados de Muellamues como socio fundador y tres resguardos asociados que son los resguardos Cumbal, Inga ponte y Mayasquer los cuales son aportantes conforme con el artículo 21 del Decreto 2164 de diciembre de 1995, son propiedad colectiva de las comunidades indígenas en favor de las cuales se constituyen (según los artículos 63 y 329 de la Constitución Política) y tienen carácter de inalienables, imprescriptibles e inembargables.

Los resguardos son una institución legal y sociopolítica de carácter especial, conformada por una o más comunidades indígenas, que con un título de propiedad colectiva que goza de las garantías de la propiedad privada, poseen su territorio y se rigen para el manejo de éste y su vida interna por una organización autónoma amparada por el fuero indígena y su sistema normativo propio. Con fundamento en lo anterior corresponde para los efectos del presente manual determinar el modelo de Control Interno aplicable dada la particularidad resultante de la naturaleza jurídica Pública especial de la Promotora, que han impedido hasta la fecha tener un Modelo de Control Interno a MALLAMAS EPS-I.

El Decreto 1599 de 2005, por medio del cual se dispone la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano fue actualizado por el Decreto 1499 del 2017 que en su Artículo 2.2.22.3.2. establece "Para el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno, se adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión-MIPG". A través de los mecanismos de control y verificación que permite el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades. Corresponde entonces determinar si para la entidad debe aplicarse MIPG o si por el contrario debe aplicarse el modelo COSO ERM17, que siendo este último un Modelo de Control Internacional es el fundamento de los modelos aplicables en Colombia ya sea MECI, MIPG toda vez que confluyen en este modelo los mismos componentes.

Con relación a MIPG el Decreto 1499 a establecido el campo de aplicación en su Artículo. 2.2.22.3.4 a saber:

* Organismos y entidades de los órdenes Nacional y Territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

* Entidades descentralizadas con capital público en que el Estado posea más del 90% de capital social. Se concluye así que no es aplicable MIPG a MALLAMAS ESP-I salvo en lo que respecta a la Dimensión 7 de dicho modelo, (Dimensión de Control Interno). Esta conclusión encuentra su sustento en el hecho de que los componentes de COSO confluyen en los componentes de MECI y de MIPG en su Dimensión 7.

5.3.4 Control interno.

Mallamas EPS-I cuenta con un Sistema de Control Interno en el que se establecen las acciones, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, de control, de evaluación y de mejoramiento continuo en el desarrollo de sus actividades empresariales. El SCI se fundamenta en los principios de Autocontrol, Autorregulación y Autogestión, y la estructura de control interno de Mallamas EPS-I.

El Órgano de Control Interno de Mallamas EPS-I es la Oficina de Control Interno que vela por el cumplimiento del SCI y del Código de Conducta y Buen Gobierno, encargado de evaluar el desempeño de Mallamas EPS-I, de acuerdo con las metas y propósitos planteados con anterioridad. Sus objetivos, funciones, procedimiento para su conformación, régimen de inhabilidades e incompatibilidades de sus miembros, ámbito de decisión, evaluación de su desempeño organizacional y rendición de cuentas, se encuentran contenidos en los estatutos de Mallamas EPS-I y el reglamento respectivo, ajustados de conformidad con la normatividad vigente.

Funciones generales de la oficina de control interno

Las funciones son las establecidas en ARTÍCULO 12 de la ley 87 de 1993.

- Planear, dirigir y organizar la verificación y evaluación del Sistema de Control Interno;

- Verificar que el Sistema de Control Interno esté formalmente establecido dentro de la organización y que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos y, en particular, de aquellos que tengan responsabilidad de mando;

- Verificar que los controles definidos para los procesos y actividades de la organización se cumplan por los responsables de su ejecución y en especial, que las áreas o empleados encargados de la aplicación del régimen disciplinario ejerzan adecuadamente esta función.

- Verificar que los controles asociados con todas y cada una de las actividades de la organización, estén adecuadamente definidos, sean apropiados y se mejoren permanentemente, de acuerdo con la evolución de la entidad.

- Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes, programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.

- Servir de apoyo a los directivos en el proceso de toma de decisiones, a fin de que se obtengan los resultados esperados;

- Verificar los procesos relacionados con el manejo de los recursos, bienes y los sistemas de información de la entidad y recomendar los correctivos que sean necesarios;

- Fomentar en toda la organización la formación de una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

- Evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana, que, en desarrollo del mandato constitucional y legal, diseñe la entidad correspondiente.

- Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento;

- Verificar que se implementen y adopten las medidas respectivas recomendadas.

- Las demás que le asigne el jefe del organismo o entidad, de acuerdo con el carácter de sus funciones.

Elementos del Sistema de Control Interno.

- Ambiente de control
- Evaluación de Riesgos
- Actividades de control Gerencial
- Información y Comunicaciones
- Evaluación y Supervisión

5.4 Sección 4. Gestión Organizacional

Para la realización de un análisis estratégico MALLAMAS EPS-INDIGENA siguiendo unos pasos fundamentales para el desarrollo de este proceso:

En conjunto con la Junta Directiva de la Empresa, Gerente General, jefes y directores, así como líderes de cada proceso se fijaron unos objetivos para el cumplimiento y proyección de la Empresa los cuales se revisaron a través de un análisis interno y externo (DOFA) de donde se obtuvo las estrategias a seguir

para la consecución de los objetivos planteados.

5.4.1. De la Plataforma Estratégica.

Una vez obtenido los objetivos MALLAMAS EPS-I inicia con la construcción de su mapa estratégico el cual guiara en la consecución de los objetivos planteados.

5.4.2. De la Creación de Procesos.

Dado el tamaño de la empresa se hace necesario la organización de la misma a través de grandes bloques llamados procesos, teniendo en cuenta el Direccionamiento estratégico, cumplimiento de plataforma estratégica y el apoyo en el cumplimiento de los objetivos planteados todo bajo una estrictita vigilancia en el cumplimiento de funciones a través del proceso de Control Interno.

5.4.3. Del Personal

MALLAMAS EPS INDIGENA a finalizar cada vigencia fiscal realiza una evaluación de desempeño de todo el personal que labora a través de esta evaluación se determina la renovación del personal o vinculación de personal nuevo, (Se evalúa desempeño en funciones, sentido de pertenencia, convivencia, y aptitudes).

Cuando la evaluación supera el estándar exigido por la Empresa se realiza la renovación de contrato al funcionario.

Para MALLAMAS EPS-I es importante el desarrollo profesional de sus funcionarios, por lo cual impulsa capacitaciones a nivel interno y externo.

El personal que ingresa a la EPS-I participa en un proceso de inducción cuyo objetivo es fomentar el conocimiento en nuestra plataforma estratégica, procesos, procedimientos y manual de funciones de nuestra Entidad, es nuestro ánimo fortalecer en los nuevos funcionarios nuestra cultura

organizacional dirigida a la calidad, procesos y servicio al cliente.

5.4.4. De la Información

Los recursos informáticos de MALLAMAS EPS-I como datos, comunicaciones se encuentra salvaguardados en los diferentes sistemas de Información, brindando facilidad de acceso, idoneidad, oportunidad, seguridad logrando un adecuado manejo en el marco de los principios de confidencialidad de la información; estos y los recursos físicos y tecnológicos de la empresa son destinados con el único propósito de la misión de la Entidad.

5.5 Sección 5. Resolución de Controversias Internas

MALLAMAS EPS-I proporcionará un ambiente de trabajo sano, seguro y adecuado a sus colaboradores haciendo cumplir su reglamento Interno de trabajo, además de ello se está, implementando mecanismos para prevenir y erradicar el acoso laboral, contando con la participación de cada uno de ellos, mediante la intervención del comité de Convivencia, con el propósito de asegurar que todos los colaboradores de la organización tengan un entorno de trabajo en el que la dignidad de la persona sea respetada.

Nuestra Entidad dentro de sus procesos organizacionales dispone de autonomía para solucionar de forma inmediata controversias que no afectan la integridad de sus trabajadores, por otra parte, la organización cuenta con un manual de convivencia laboral, política preventiva de acoso laboral y el comité de convivencia laboral; con el fin de solucionar presuntos casos que puedan afectar el buen desarrollo organizacional, caso de acoso laboral deben ser los expuestos dentro de la Ley 1010 de 2006.

Cuando se presenten conflictos a nivel gerencial se informará a Junta Directiva, ya que es el órgano competente, para dirimir cualquier problema y son los encargados quienes deberán realizar el conducto regular y su debido proceso frente a esta situación de acuerdo a los estatutos internos de Mallamas EPS-I

5.6. Sección 6. Código De Conducta Buen Gobierno.

El presente Código tiene como fin proporcionar guías de conducta para la gestión ética Empresarial de MALLAMAS EPS-I a nivel control social, nivel Directivo, Administrativo, empleados de la entidad, así como las relaciones externas con partes interesadas, impulsando el desarrollo de relaciones de mutua confianza.

5.7. Sección 7. De los funcionarios de la Administración

Las decisiones y acciones de los entes de Dirección, Administración actores de la Estructura Organizacional de MALLAMAS EPS indígena deben estar encaminadas a la satisfacción de nuestros afiliados y deben ser ajenas a consideraciones de índole personal. Las relaciones de parentesco, amistad o expectativas frente a proveedores actuales o potenciales, contratistas, afiliados, competidores o reguladores no deben afectar la independencia de éstos y su mejor juicio en defensa de los intereses de la entidad. El comportamiento ético es parte integral del ejercicio de la actividad.

Los principios que deben ser guía a nuestra conducta son:

* Publicar y difundir al nivel interno y externo de la entidad el conocimiento de las Leyes, reglamentos y disposiciones que sean aplicables en cumplimiento de la plataforma estratégica de la entidad, así como el código.

* Procurar proteger en forma la Salud de los afiliados.

* Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de lealtad y colaboración en el orden moral y disciplina general.

* No intervenir en asuntos en los cuales el interés personal se encuentre en conflicto con el interés de la EPS.

* No deben existir relaciones comerciales entre la EPS y sus miembros de Asamblea General de delegados, Junta Directiva, Junta de Control Social, órganos de control y empleados.

* Ejecutar los trabajos que le confieren con honradez, Buena Voluntad, y de la mejor manera posible.

* Guardar confidencialidad con respecto a la información de la entidad.

* No se recibirán regalos o propinas de las personas naturales o jurídicas con las cuales se tenga relaciones comerciales.

* Hacer uso racional de los recursos

5.8. Sección 8 Conducta Empresarial.

En relación con otras Entidades Promotoras de salud EPS – indígenas nos comprometemos a cumplir con las siguientes normas:

* No realizar actividades que no se encuentren estipuladas en la normatividad vigente o en los estatutos Internos de MALLAMAS EPS-I, que vayan en contravía de las entidades de Control.

* Promover que las relaciones entre las EPS-INDIGENAS se desenvuelvan en un ambiente de equilibrio y armonía y respeto por la Entidad Cultural y étnica al cual pertenece cada EPS, realizando actividades transparentes en el marco de la normatividad y la cosmovisión de cada pueblo Indígena.

* No obstaculizar de manera alguna la libre elección o permanencia de la población Indígena Afiliada, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

* No realizar ningún tipo de vínculo contractual sin antes ser revisado en el sistema de Información SARLAFT.

* La solicitudes, reclamaciones y requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna y precisa conforme a la normatividad, tanto entidades, afiliados y funcionarios.

* Las relaciones de la Entidad con las Autoridades Indígenas socias y demás afiliadas a la EPS indígena y con entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco del respeto a la identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas y normas vigentes.

* No deben existir relaciones comerciales entre la EPS-I y los miembros de Asamblea General, Junta Directiva y Control Social órganos de control y empleados.

* Ejecutar los trabajos con honradez y buena voluntad.

* Guardar confidencialidad con respecto a la información de la entidad.

* No recibir remuneración, dadivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona, en razón del trabajo o servicio prestado.

* No participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de la EPS.

* No utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho propio o de terceros.

* No realizar negocios de interés personal o familiar dentro de la EPS.

* No participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores.

6. CAPITULO III

GRUPOS DE INTERÉS

6.1 Sección 1. Rendición de Cuentas.

La rendición de cuentas debe reflejar los resultados del ejercicio de la EPS incluyendo la caracterización de la población afiliada, el acceso a servicios de salud, el trámite y solución de las solicitudes de los usuarios, la defensa del usuario, los resultados clínicos del proceso de atención en salud generales y por grupos de riesgo priorizados, la calidad y el costo de atención de los mismos, la gestión integral del riesgos en salud y la administración de los riesgos financieros de la población afiliada.

6.2 Sección 2. Sobre el oficial de cumplimiento.

Es función de la Junta Directiva de designar al Oficial de Cumplimiento, que debe acreditar conocimientos en materia de riesgo y quien estará apoyado por un equipo de trabajo humano y técnico de acuerdo con el riesgo de LA/FT y el tamaño de la empresa, que le permita cubrir las diferentes áreas de gestión y contar con el efectivo apoyo de las directivas de la Mallamas EPS-

El oficial de cumplimiento será el responsable de llevar a cabo la verificación del cumplimiento de los procedimientos que la Sociedad tiene diseñados y adoptados para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación de Actividades Terroristas- SARLAFT, a efectos de prevenir que en la realización de sus operaciones pueda ser utilizada para dar apariencia de legalidad a activos provenientes de actividades delictivas o para la canalización de recursos hacia la realización de actividades terroristas y demás normatividad estipulada en la circular externa 202117000000055-5 del 2021 del 17 se septiembre del 2021.

Se establecen como funciones del Oficial de Cumplimiento las siguientes:

- Velar por el efectivo, eficiente y oportuno funcionamiento de las etapas que conforman el SARLAFT.
- Presentar, cuando menos en forma trimestral, informes escritos a la Junta Directiva u órgano que haga sus veces, en los cuales debe referirse como mínimo a los siguientes aspectos:

  - Los resultados de la gestión desarrollada.
  - El cumplimiento que se ha dado en relación con el envío de los reportes a las diferentes autoridades.
  - La evolución individual y consolidada de los perfiles de riesgo de los factores de riesgo y los controles adoptados, así como de los riesgos asociados.
  - La efectividad de los mecanismos e instrumentos establecidos en la ley, así como de las medidas adoptadas para corregir las fallas en el SARLAFT.
  - Los resultados de los correctivos ordenados por la junta directiva u órgano que haga sus veces.
  - Los documentos y pronunciamientos emanados de las entidades de control y de la Unidad Administrativa Especial de Información y Análisis Financiero – UIAF.

- Promover la adopción de correctivos al SARLAFT.

- Coordinar el desarrollo de programas internos de capacitación.

- Proponer a la administración la actualización del manual de procedimientos y velar por su divulgación a los funcionarios.

- Colaborar con la instancia designada por la Junta Directiva en el diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de las operaciones inusuales.

- Evaluar los informes presentados por la auditoría interna o quien ejecute funciones similares o haga sus veces, y los informes que presente el Revisor Fiscal y adoptar las medidas del caso frente a las deficiencias informadas.
- Diseñar las metodologías de segmentación, identificación, medición y control del SARLAFT.

- Elaborar y someter a la aprobación de la Junta Directiva o el órgano que haga sus veces, los criterios objetivos para la determinación de las operaciones sospechosas, así como aquellos para determinar cuáles de las operaciones efectuadas por usuarios serán objeto de consolidación, monitoreo y análisis de inusualidad. No podrán contratarse con terceros las funciones asignadas al Oficial de cumplimiento, ni aquellas relacionadas con la identificación y reporte de operaciones inusuales, así como las relacionadas con la determinación y reporte de operaciones sospechosas.

Si el oficial de cumplimiento no cumpliese con las tareas que se le delego por parte de la Junta Directiva será sancionado de acuerdo a reglamento interno de trabajo

6.3 Sección 3. Frente al Público.

Mallamas EPS-I debe realizar audiencias públicas de rendición de cuentas, en las que se informa sobre el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos y las acciones. (Decreto 682,2018). Mallamas EPS-I. podrá concertar y comprometerse con la Comunidad a través de las Asociaciones, Ligas o Alianzas de Afiliados. Los compromisos se regulan por los principios de concertación y de amigable composición, sin que con esto se afecte la atención en salud.

6.4 Sección 4. Frente a las Autoridades Locales.

Mallamas EPS-I convocará a reunión a diferentes entes al menos una vez al

año, con el fin de presentar indicadores relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud y de riesgo financiero.

6.5 Sección 5. Frente a la Superintendencia Nacional de Salud.

Mallamas EPS-I atiende las instrucciones que emite la Superintendencia Nacional de Salud, y aporta la información requerida para que esta Superintendencia pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, el sistema de atención al afiliado y el Sistema de Control Interno.

6.6 Sección 6. Transparencia en la Contratación de Prestadores y en la Política de Pagos.

Mallamas EPS-I cuenta con un manual de contratación aprobado por la Junta Directiva, en el que se consideran los diferentes tipos de prestadores y de atención en salud, y que reflejan e implementan una política que incluye consideraciones cuantitativas y cualitativas basadas en criterios objetivos.

6.7. Sección 7. Transparencia en la Política de Compras.

Mallamas EPS-I cuenta con una política de compras, que se ajusta al régimen legal aplicable a su contratación, aprobada por su Junta Directiva, que se refleja en el manual de contratación en el que se incluyen los criterios y procedimientos. La misma Junta Directiva o él Gerente General son los responsables de la adquisición de bienes y servicios necesarios para su operación, incluyendo la adquisición de medicamentos ambulatorios e insumos, la dispensación de los medicamentos ambulatorios e insumos, y la negociación de precios de los medicamentos hospitalarios e insumos en los casos en que sea pertinente.

7. CAPÍTULO IV
REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

7.1 Sección 1. Política de revelación de Información.

Los colaboradores y accionistas deberán observar la Política General de Revelación de Información y respetarán las condiciones de confidencialidad y secreto aplicable al manejo de la información, especialmente de acuerdo con los siguientes parámetros de conducta:

- Reconocer que los desarrollos de conocimiento ejecutados por los colaboradores le pertenecen a la Mallamas EPS- de conformidad con las normas legales y contractuales.

- Abstenerse de suministrar, facilitar o permitir el inadecuado uso de información de la empresa por otras personas u organizaciones.

- Abstenerse de obtener información de forma ilegal o inadecuada, especialmente en relación con otras entidades del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Garantizar el derecho de información a los afiliados y usuarios, en particular mediante la respuesta cabal y oportuna a sus requerimientos.

- Garantizar la aplicación de las disposiciones referentes al consentimiento informado que deben expresar los usuarios del servicio, directamente cuando corresponda o respecto a las instituciones prestadoras.

- Aplicar las medidas que sean del caso para mantener la reserva y confidencialidad de la información.

7.2 Sección 2. Frente a los Entes de control

La entidad aportará oportunamente la información requerida por los entes de control para que puedan llevar a cabo sus funciones de inspección, vigilancia y control. La información suministrada estará sujeta a los principios de idoneidad, transparencia e integridad en todo momento.

7.3 Sección 3. Frente al Público

Mallamas EPS-I divulgará a través de su página web la siguiente información de interés del público en general:

- Información sobre la entidad: Historia, principales hitos, plataforma estratégica, modelo de organización y modelo de gobierno corporativo.

- Información sobre la administración: Miembros de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia. En ambos casos la información revelada incluye los principales datos de su hoja de vida y fechas de nombramiento.

- Información sobre los órganos de control: la Junta de control social, la Revisoría Fiscal, así mismo incluye las calificaciones sobre la Contraloría Interna y Revisoría Fiscal.

- Información sobre los afiliados: Estadísticas, perfil demográfico y distribución geográfica.

- Información sobre salud: Red de servicios contratada y su cobertura geográfica, volumen de actividades en salud realizadas, información sobre la calidad de los servicios de salud y actividades de promoción y prevención de la salud.

7.4. Sección 4. Informe de Gestión y Estados Financieros

Mallamas EPS- presentará anualmente, a través del presidente de Junta Directiva, un documento denominado Informe de Gestión, el cual compila los

estados financieros y el ejercicio anual. Este documento se presenta ante la Asamblea General Ordinaria de Mallamas EPS-I junto con el informe de la Revisoría Fiscal, previa revisión y aprobación de la Junta Directiva.

- Tanto el informe de la Revisoría Fiscal como los estados financieros auditados y el informe de gestión tienen la consideración de información pública, por lo cual se facilita el acceso a la misma no sólo en el domicilio de Mallamas EPS-I, sino también a través de la Superintendencia Nacional de Salud. De existir salvedades en el informe de la Revisoría Fiscal, éstas serán objeto de pronunciamiento ante los miembros del Máximo Órgano Social.

7.5 Sección 5. Frente a los miembros de la Asamblea General de Delegados.

La alta gerencia es responsable de preparar anualmente el Informe de gestión junto con su equipo colaborador, previa revisión e informe favorable de los jefes inmediatos y coordinadores, el cual es presentado a la Asamblea General de Delegados.

7.6 Sección 6. Información Confidencial.

La información confidencial de Mallamas EPS-I sobre estrategias o actividades administrativas es de gran valor. La información confidencial incluye entre otros: know-how, datos personales que aparecen en las listas de afiliados de la entidad y en los expedientes clínicos, datos sobre costos y servicios, información relacionada con los procesos de gestión, el sistema de gestión y garantía de calidad inclusive sus documentos, registros, formatos etc., las compras, afiliaciones, datos financieros, planeación estratégica, estrategias de mercadeo, colaboradores en general, datos sobre los proveedores, los contratistas.

Con excepción de la Gerencia General, los empleados de Mallamas EPS-I tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a la prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

7.7 Sección 7. Sistemas de Comunicación

Todos los empleados de Mallamas EPS-I, deben velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y que la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos establecidos por la Organización para este fin.

En tal sentido se le recomienda al talento Humano de la Entidad acatar las siguientes reglas:

- Mantener la debida reserva y protección, en todos los documentos de trabajo y de la información confidencial que este a su cuidado.

- No comentar temas relacionados con los negocios o proyectos de Mallamas EPS-I con personal ajeno a ésta, incluyendo amigos, parientes.

- La información confidencial que se maneje en las oficinas o los negocios confidenciales de la Entidad, se deberán tratar fuera del alcance del Talento Humano no responsable de los mismos.

- Las contraseñas o claves de acceso o de los sistemas de cómputo personales son confidenciales y no divulgadas a terceros, de modo que se impida a personas no autorizadas el acceso a la información a su cargo.

- Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo de la Entidad, al menos de que exista una autorización expresa.

8. CAPÍTULO V

DERECHOS Y DEBERES

8.1 Sección 1. Los Derechos y Deberes de Nuestros Afiliados.

8. 1.1 Los derechos de Nuestros Afiliados

Todos los empleados y colaboradores de MALLAMAS-EPS-I, reconocen y garantizan la protección de los derechos de los afiliados, entre los cuales se encuentran los siguientes:

- Acceder, en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos que no estén expresamente excluidos del plan de beneficios financiados con la UPC.

- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar su condición de salud y orientar la adecuada decisión clínica.

- Indicar que los derechos a acceder a un servicio de salud que requiera un niño, niña o adolescente para conservar su vida, su dignidad, su integridad, así como para su desarrollo armónico e integral, y su derecho fundamental a una muerte digna, están especialmente protegidos.

- Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno, ni sea obligatoria la atención en una institución prestadora de servicios de la red definida por la EPS. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud.

- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible en la red y el cuidado paliativo de acuerdo con su enfermedad o condición, incluyendo la atención en la enfermedad incurable avanzada o a la enfermedad terminal garantizando que se respeten los deseos del paciente frente a las posibilidades que la IPS tratante ofrece.

- Agotar las posibilidades razonables de tratamiento para la superación de su enfermedad y a recibir, durante todo el proceso de la enfermedad incluyendo el final de la vida, la mejor asistencia médica disponible por personal de la salud debidamente competente y autorizado para su ejercicio.

- Recibir una segunda opinión por parte de un profesional de la salud disponible dentro de la red prestadora, en caso de duda sobre su diagnóstico y manejo de su condición.

- Obtener autorización por parte de la EPS para una valoración científica y técnica, cuando tras un concepto médico, generado por un profesional de la salud externo a la red de la EPS y autorizado para ejercer, este considere que la persona requiere dicho servicio de salud.

- Recibir las prestaciones económicas por licencia de maternidad, paternidad o incapacidad por enfermedad general, aun ante la falta de pago o cancelación extemporánea de las cotizaciones cuando la EPS no ha hecho uso de los diferentes mecanismos de cobro que se encuentran a su alcance para lograr el servicio.

- Acceder a los servicios y tecnologías de salud en forma continua y sin que sea interrumpido por razones administrativas o económicas.

- Acceder a los servicios de salud sin que la EPS pueda imponer como requisito de acceso, el cumplimiento de cargas administrativas propias de la entidad. Toda persona tiene derecho a que su EPS autorice y

tramite internamente los servicios de salud ordenados por su médico tratante. El médico tratante tiene la carga de iniciar dicho trámite y tanto prestadores como aseguradores deben implementar mecanismos expeditos para que la autorización fluya sin contratiempos.

- Acreditar su identidad mediante el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico. No deberá exigirse al afiliado, carné o certificado de afiliación a la EPS para la prestación de los servicios copias, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.

- Recibir atención médica y acceso a los servicios de salud de manera integral en un municipio o distrito diferente al de su residencia, cuando se traslade temporalmente por un periodo superior a un mes y hasta por doce (12) meses, haciendo la solicitud ante su EPS.

- Acceder a los servicios de salud de acuerdo con el principio de integralidad, así como a los elementos y principios previstos en el artículo 6 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

8.1.2. Protección a la dignidad humana.

- Recibir un trato digno en el acceso a servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

- Ser respetado como ser humano en su integralidad, sin recibir ninguna discriminación por su pertenencia étnica, sexo, identidad de género, orientación sexual, edad, idioma, religión o creencia, cultura, opiniones políticas o de cualquier índole, costumbres, origen, condición social, condición económica y su intimidad, así como las opiniones que tenga.
- Recibir los servicios de salud en condiciones sanitarias adecuadas, en un marco de seguridad y respeto a su identidad e intimidad.

- Recibir protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas o de alto costo. Esto implica el acceso oportuno a los servicios de salud asociados a la patología la prohibición de que bajo ningún pretexto se deje de atender a la persona, ni puedan cobrársele copagos o cuotas moderadoras.

- Elegir dentro de las opciones de muerte digna según corresponda a su escala de valores y preferencias personales y a ser respetado en su elección, incluyendo que se le permita rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos y tratamientos que pueda dilatar el proceso de la muerte impidiendo que este siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

8.1.3. A la información

- Recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas reclamos y denuncias y, en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta oportuna de fondo.

- Disfrutar y mantener una comunicación permanente y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y, en caso de enfermedad, estar informado sobre su condición, así como de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar, al igual que de los riesgos y beneficios de éstos y el pronóstico de su diagnóstico.

- Recibir, en caso de que el paciente sea menor de 18 años, toda la información necesaria por parte de los profesionales de la salud, sus padres, o en su defecto su representante legal o cuidador, para promover la adopción de decisiones autónomas frente al autocuidado de su salud. La información debe ser brindada teniendo en cuenta el desarrollo cognitivo y madurez del menor de edad, así como el contexto en el que se encuentra.

- Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo en las circunstancias despenalizadas por la Corte Constitucional, o de eutanasia; tal objeción, en caso de existir, debe estar en conocimiento de la IPS, con la debida antelación, y por escrito, por parte del médico tratante. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.

- Revisar y recibir información acerca de los costos de los servicios prestados.

- Recibir de su EPS o de las autoridades públicas no obligadas a autorizar un servicio de salud solicitado, la gestión necesaria para: (I) obtener la información que requiera para saber cómo funciona el sistema de salud y cuáles son sus derechos; (II) recibir por escrito las razones por las cuales no se autoriza el servicio; (III) conocer específicamente el cual es la institución prestadora de servicios de salud que tiene la obligación de realizar las pruebas diagnósticas que requiere y una cita con un especialista y, (IV) recibir acompañamiento durante el proceso de solicitud del servicio, con el fin de asegurar el goce efectivo de sus derechos.

- Recibir del prestador de servicios de salud, por escrito las razones por las cuales el servicio no será prestado, cuando excepcionalmente se presente dicha situación.

- Recibir información y ser convocado individual o colectivamente, a los procesos de participación directa y efectiva para la toma de decisión relacionada con la ampliación progresiva y exclusiones de las prestaciones de salud de que trata. El artículo 15 de la Ley Estatutaria 1751 de 2015, conforme al procedimiento técnico científico y participativo establecido para el efecto por este Ministerio.

- Solicitar copia de su historia clínica y que esta le sea entregada en un término máximo de cinco (5) días calendario o remitida por medios electrónicos si así lo autoriza el usuario, caso en el cual el envío será gratuito.

8.1.4. A la autodeterminación, consentimiento y libre escogencia

- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible. Los cambios en la oferta de prestadores por parte de las EPS no podrán disminuir la calidad o afectar la continuidad en la provisión del servicio y deberán contemplar mecanismos de transición para evitar una afectación de la salud del usuario. Dicho cambio no podrá eliminar alternativas reales de escogencia donde haya disponibilidad. Las eventuales limitaciones deben ser racionales y proporcionales.

- Aceptar o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos para su cuidado. Ninguna persona podrá ser obligada a recibir los mismo en contra de su voluntad.

- A suscribir un documento de voluntad anticipada como previsión de no poder tomar decisiones en el futuro, en el cual declare, de forma libre, consciente e informada, su voluntad respecto a la toma de decisiones sobre el cuidado general de la salud y del cuerpo, así como las preferencias de someterse o no a actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios procedimientos o tratamientos para su cuidado al final de la vida, sobre el acceso a la información de su historia clínica y aquellas que considere relevantes en el marco de sus valores personales.

- A que los representantes legales del paciente mayor de edad, en caso de inconciencia o incapacidad para decidir, consientan, disientan o rechacen actividades, intervenciones, insumos, medicamentos,

dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. El paciente tiene derecho a que las decisiones se tomen en el marco de su mejor interés.

- A que, en caso de ser menores de 18 años, en estado de inconciencia o incapacidad para participar en la toma de decisiones, los padres o representantes legales del menor puedan consentir, desistir o rechazar actividades, intervenciones, insumos, medicamentos, dispositivos, servicios, procedimientos o tratamientos. La decisión deberá siempre ser ponderada frente al mejor interés del menor.

- Al ejercicio y garantía de los derechos sexuales y derechos reproductivos de forma segura y oportuna, abarcando la prevención de riesgos y de atenciones inseguras.

- Ser respetado en su voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se le haya informado de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

- Ser respetado en su voluntad de oponerse a la presunción legal de donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otras personas. Para tal fin, de conformidad con el artículo 4 de la Ley 1805 de 2016, toda persona puede oponerse a la presunción legal de donación expresando su voluntad de no ser donante de órganos y tejidos, mediante un documento escrito que deberá autenticarse ante notario público y radicarse ante el Instituto Nacional de Salud (INS). También podrá oponerse al momento de la afiliación a la EPS, la cual estará obligada a informar al INS.

- Cambiar de régimen, ya sea de subsidiado a contributivo o viceversa, dependiendo de su capacidad económica, sin cambiar de EPS y sin que exista interrupción en la afiliación, cuando pertenezca a los niveles 1 y 2 del SISBEN o las poblaciones especiales contempladas en el artículo 2.1.5.1 del Decreto 780 de 2016.

8.1.5. A la confidencialidad

- A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o de los casos previstos por la ley.

- A que, en caso de ser adolescentes, esto es, personas entre 12 y 18 años, deba reconocérseles el derecho frente a la reserva y confidencialidad de su historia clínica en el ejercicio de sus derechos sexuales y reproductivo

8.1.6. A la asistencia religiosa.

- Recibir o rehusar apoyo espiritual cualquiera que sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

8.1.7 Muerte Digna.

Es el derecho que ostenta todo paciente que padece una enfermedad irreversible e incurable y que se encuentra en un estado de salud terminal, de decidir morir de modo digno, sin ser sometido a más tratamientos invasivos y solamente recibir cuidados paliativos.

8.2 Sección 2. Deberes de nuestros afiliados.

Son deberes del afiliado y del paciente, los siguientes:

- Propender por su autocuidado, el cuidado de su familia y el de su comunidad.

- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.

- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud y a los otros pacientes o personas con que se relacione durante el proceso de atención.

- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el Sistema General de Seguridad Social en Salud, así como los recursos de este.

- Cumplir las normas del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Actuar de buena fe frente al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio de salud, incluyendo los documentos de voluntad anticipada.

- Contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con capacidad de pago.

8.3 Sección 3. Empleados y Colaboradores de Mallamas EPS-I.

8.3.1 Conductas de los Colaboradores para el ejercicio de sus funciones.

Todos los colaboradores de Mallamas EPS-I ejercen sus funciones de acuerdo con las siguientes pautas de conducta:

- La veracidad, la transparencia en la conducta y la integridad moral son valores básicos de la actuación de los empleados y contratistas de Mallamas EPS-I, quienes están comprometidos con su trabajo a contribuir en el mantenimiento de la empresa en una situación altamente competitiva y a salvaguardar su reputación frente a su actuar con integridad.

- Quienes ingresen a Mallamas EPS-I lo harán con base en sus méritos profesionales y calidades humanas. En el proceso de selección, como en todos los demás procesos que se adelanten en la empresa se obrará con honestidad y transparencia. La información para la selección de los candidatos a un cargo se protegerá con la debida confidencialidad. Así mismo, se verificarán con diligencia los certificados de estudio y experiencia profesional, y se comprobarán las referencias y documentos de acreditación, sin aceptar presiones o influencias indebidas por parte de los empleados de la entidad o de personas ajenas a ella.

- Desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y sentido de pertenencia, prestando servicios de calidad al afiliado y haciendo de su trabajo una oportunidad para servir como éste espera ser servido.

- En Mallamas EPS-I es importante el trabajo de todos y cada uno de sus empleados y se presupone el cumplimiento de las funciones asignadas al respectivo cargo, el empeño constante en crear un clima laboral positivo y estimulante, y un decidido interés en contribuir a la excelencia en el cumplimiento de los fines corporativos.

- En Mallamas EPS-I los Directivos tienen la responsabilidad de brindar un clima laboral basado en el respeto, desde y hacia los colaboradores, generar las condiciones humanas y técnicas para el desarrollo de las respectivas funciones y contribuir al desarrollo humano del equipo humano de Mallamas EPS-I.

- Como manifestación de honestidad y de lealtad se observa la reserva profesional sobre los asuntos que han conocido dado su oficio y que sean de interés exclusivo de Mallamas EPS-I.

- Corresponde a todos velar por el buen nombre de Mallamas EPS-I, dentro y fuera de la entidad y hacer con ánimo constructivo, observaciones y sugerencias que permitan mejorar la calidad de la

prestación de los servicios, corregir posibles errores y, al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.

- Es obligación moral de todos los colaboradores mejorar su rendimiento, capacitarse para el perfeccionamiento de su trabajo y su desarrollo humano integral, contando con sus posibilidades y con los medios que la empresa está obligada a facilitarle para ese efecto.

- La protección de los bienes de Mallamas EPS-I es responsabilidad de todos, además de cuidarlos, los aprovecharán al máximo posible, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, y los equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a la función a la que fueron asignados, se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.

- No se hará discriminación alguna por razón del género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.

- La conducta de los colaboradores se orientará ante todo a la protección de los intereses de Mallamas EPS-I, Los empleados de Mallamas EPS-I no aceptarán obsequios o recompensas en dinero o en especie, de proveedores o empresas

- Se observará y verificará, de modo especial, la veracidad, la exactitud y claridad de las cuentas e informes internos de todo tipo y de modo particular de aquellos que se destinen a los afiliados o a las empresas vinculadas a Mallamas EPS-I.

- No se admiten prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de Mallamas EPS-I.

- No harán declaraciones a nombre de Mallamas EPS-I, salvo las autorizadas de forma expresa por la Gerencia General, incluidas las

referentes a los procesos que están en estudio o en trámite dentro de Mallamas EPS-I.

- La publicidad de los productos y servicios de Mallamas EPS-I se ajustará a criterios éticos de imparcialidad, veracidad, honestidad, respeto a la ley, la moral pública y las buenas costumbres.

- Nadie ejecutará en los lugares de trabajo o con ocasión de este, actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los afiliados ni de los demás empleados, ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un empleado honesto y de un buen ciudadano.

- Las inversiones en activos muebles e inmuebles y de todo orden de Mallamas EPS-I, deben estar sujetas a criterios de seguridad, protección, precio, rentabilidades adecuadas, obtención de garantías oportunas y suficientes, estudiadas y ejecutadas con la prudencia propia del profesional que maneja esos bienes, y bajo la premisa de que pertenecen a los afiliados.

- Darán ejemplo en la observancia de sus deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.

- Reportarán cualquier actividad de un empleado o colaborador de Mallamas EPS-I, que actúe de una manera inapropiada que pueda violar las leyes, los reglamentos, las pautas de certificación, o este Código.

8.4.Sección 4. Conducta Empresarial

La adopción de principios y comportamientos éticos, o aquellos otros considerados apropiados, hace parte de la cultura y conformación de una empresa y a su vez refleja lo que somos como seres humanos y el tipo de organización de la cual hacemos parte. Por esta razón, todas las personas que tenemos vínculo con MALLAMAS EPS-I, estamos llamados a asumir las condutas correspondientes, para garantizar actuaciones que coincidan con las declaraciones que estén contenidas en los valores y principios de la empresa.

Así en este manual se plasman los principios de comportamiento que deben inspirar nuestro actuar, tanto a nivel interno como con los contratistas, proveedores, usuarios, la comunidad y el público en general y se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

* No realizar actividades no contempladas en la normatividad vigente o en los estatutos internos de MALLAMAS EPS-I, que vayan en contravía de la EPS, entidades del SGSSS y entidades de Control.

* Promover que las relaciones entre las EPS-INDIGENAS se desenvuelven en un ambiente de equilibrio, armonía y respeto por la entidad Cultural y étnica al cual pertenece cada EPS, realizando actividades transparentes en el marco de la normatividad y la cosmovisión de los pueblos indígenas.

* No obstaculizar de manera alguna la libre elección o permanencia de la población indígena afiliada, siempre y cuando cumplan con los requisitos establecidos en la normatividad vigente.

* No realizar ningún tipo de vinculo contractual si antes ser validado en el sistema de administración de riesgos de lavados de activos y financiación del terrorismo SARLAFT.

* Las solicitudes, reclamaciones y requerimientos deben ser atendidos de manera oportuna y precisa conforme a la normatividad a entidades,

afiliados y funcionarios.

* Las relaciones de la entidad con las autoridades indígenas socias y demás afiliadas a la EPS Indígena, entidades gubernamentales se manejarán siempre dentro del marco del respeto a la identidad étnica y cultural de los pueblos indígenas y normas vigentes.

* No intervenir en asuntos en los cuales el interés personal se encuentre en conflicto con el interés de la EPS-I.

* No deben existir relaciones comerciales entre la EPS-I y los miembros de Asamblea General, Junta Directiva y Control Social órganos de control y empleados.

* Ejecutar los trabajos con honradez y buena voluntad.

* Guardar confidencialidad con respecto a la información de la entidad.

* No recibir remuneración, dadivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona, en razón del trabajo o servicio prestado.

* No participar en actividades o administrar negocios contrarios a los intereses de la EPS.

* No utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho propio o de terceros.

* No realizar negocios de interés personal o familiar dentro de la EPS.

* No participar en actividades externas que interfieran con el horario de trabajo, con su rendimiento o con el cumplimiento de sus labores.

* No realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo,

posición o relaciones con la institución.

* No utilizar su posición o el nombre de MALLAMAS EPS-I para obtener si o para un tercer tratamiento especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.

* No utilizar los recursos de la entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad o para uso personal o de terceros.

* Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión y en contra del buen uso de los recursos de la EPS-I.

8.5. Sección 5. Oficina de atención al usuario

Mallamas EPS-I indígena cuenta con 90 oficinas de atención al usuario dotadas de un recurso humano idóneo, cuenta con herramientas logísticas, tecnológicas garantizando una atención eficiente y oportuna comprometidos en orientar, atender y solucionar las inquietudes de los afiliados estas oficinas se encuentran en las principales ciudades capitales de departamentos, cabeceras municipales y en cada una de las poblaciones donde existan afiliados indígenas y no indígenas con su sede principal en la ciudad de Ipiales-Nariño.

De igual manera puede visitar nuestra página web www.Mallamaseps.com en donde encontrara correos electrónicos corporativos, estructura organizacional, directorio de funcionarios, líneas de atención al usuario, línea gratuita nacional, red de prestadores de servicios, información financiera, información de su interés donde afiliados y comunidad en general puedan conocer en forma detallada diversos aspectos de nuestra entidad.

Mallamas EPS-I cuenta con el área de atención al usuario, la cual se encarga de garantizar la adecuada respuesta a las inquietudes que sean planteadas.

8.6. Sección 6. Proveedores

Los principios bajo los cuales se debe efectuar la contratación de proveedores en nuestra entidad tienen por objeto establecer las reglas y procedimientos que se aplicaran en los procesos de contratación que se adelanten en MALLAMAS EPS-I, contando con los instrumentos que simplifiquen los tramites y unifiquen criterios para el manejo de la contratación en todos sus niveles y en todas las áreas, garantizando la transparencia, eficacia, celeridad, en la adquisición de bienes y servicios destinados a la satisfacción de las necesidades de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud brindando las herramientas conceptuales y procedimentales necesarias para adelantar los diferentes procesos que requiere la Entidad para su funcionamiento, teniendo en cuenta los procesos de planeación, análisis, negociación, contratación y evaluación de la red de prestadores definiendo criterios estandarizados para la celebración de acuerdos de voluntades que respondan a las responsabilidades y a las necesidades de nuestros afiliados frente al Plan Obligatorio de Salud y los modelos de cuidado de salud de las comunidades indígenas.

En lo concerniente a la contratación de la red de prestadores de servicios de salud lo catalogamos como la materialización de la garantía de prestación de servicios de salud para la población asegurada, a través de un acuerdo de voluntades con nuestros proveedores de servicios de salud para garantizar el acceso de nuestros usuarios a los servicios que ellos tienen habilitados ante las diferentes secretarias de salud de todos los departamentos donde hacemos presencia.

En consecuencia, este trascendental proceso comprende múltiples procedimientos y actividades interrelacionadas, las cuales incluyen, al iniciar la suscripción de contratos la verificación del cumplimiento de requisitos de contratación de las EPS-I, posteriormente el seguimiento del cumplimiento de las obligaciones contractuales, monitoreo constante a las condiciones de prestación de servicios de salud y finalmente la liquidación de contratos.

Mallamas E.P.S-I organizara su red de servicios de salud por grados de complejidad relacionados entre sí mediante un sistema de referencia y contrarreferencia que provea las normas técnicas y administrativas con el fin de prestar al usuario un buen servicio de salud acorde a sus necesidades, atendiendo los requerimientos de eficiencia y oportunidad, de acuerdo con la normatividad actual en salud.

8.7 Sección 7. Ambiente Laboral en Mallamas EPS-I.

8.7.1. Acoso General.

Todos los empleados de Mallamas EPS-I tienen derecho a trabajar en un ambiente libre de acoso, comentarios despectivos y conducta perjudicial, Mallamas EPS-I tiene una política de cero tolerancias para el acoso.

Así mismo, en Mallamas EPS-I no se permiten bromas degradantes o humillantes, difamación, intimidación o cualquier otra conducta de acoso a ninguno de sus empleados o colaboradores.

8.7.2. Acoso Sexual.

Cuando en La Entidad Promotora de Salud MALLAMAS EPS – INDIGENA Y/O INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD INDIGENA MALLAMAS., se presente Acoso sexual con los trabajadores en cualquier orden jerárquico que sea, el caso pasara a ser conocido directamente por el COMITÉ DE CONVIVENCIA, para que este determine la causalidad, gravedad y circunstancias de los hechos, el acompañamiento psicosocial necesario a la víctima y actuación pertinente, El acoso sexual está terminantemente prohibido.

8.7.3. No discriminación.

El trato justo y equitativo de todos los colaboradores, afiliados, y otras personas es fundamental para poder satisfacer y cumplir la misión y las metas

de Mallamas EPS-I. Todas las personas deben de ser tratadas sin tener en cuenta su raza, color, religión, género, origen étnico, edad, incapacidad, sin perjuicio de la atención preferente que, de acuerdo con la ley, debe darse a los sujetos que gozan de especial protección por razones constitucionales o legales.

Mallamas EPS-I emplea, recluta, entrena, promueve, asigna, transfiere y despide a sus empleados de acuerdo con factores como capacidad individual, logros, experiencia adquirida, y conducta.

8.7.4. Ambiente Libre de Drogas.

Mallamas EPS-I está comprometida con mantener un ambiente laboral libre de drogas, por lo cual su uso ilegal en las instalaciones laborales o durante actividades relacionadas con el trabajo en Mallamas EPS-I, está estrictamente prohibido.

Todos los empleados y colaboradores de Mallamas EPS-I aceptan someterse a pruebas para comprobar si se encuentran bajo la influencia de drogas ilícitas durante el desarrollo de sus funciones. El no permitir la práctica de tales pruebas, es motivo para ser despedido o desvinculado de Mallamas EPS-I, claro está, respetando el derecho a la defensa de los empleados y colaboradores. Por esta razón, está prohibido tener, distribuir, vender, utilizar o encontrarse bajo la influencia de drogas ilícitas mientras se encuentre al servicio de Mallamas EPS-I.

8.7.5. Evaluación del Ambiente Laboral.

Con el propósito de conocer el clima ético y organizacional, así como el ambiente laboral, se realizarán mediciones periódicas a través del área encargada de la gestión del talento humano, por medio de la aplicación de una encuesta con una periodicidad que se establecerá conforme a las necesidades de Mallamas EPS-I.

8.8. Sección 8. Administración y resolución de conflictos de interés

Existe conflicto de interés cuando no es posible la satisfacción simultanea de los directivos y empleados bien porque el interés sea de aquellos o de un tercero. Los funcionarios se encuentran en esta situación cuando deben tomar una decisión o reutilizar u omitir una acción, en razón de sus funciones y se encuentran ante la posibilidad de escoger entre el interés de la EPS-I, el cliente, usuario o proveedor de la situación presentada, y su interés propio o el de un tercero, de manera que, de optar por cualquiera de estos últimos, obtendrá un beneficio un beneficio pecuniario y/o extra- económico indebido, que de otra forma no recibiría, desconociendo así un deber legal, contractual, estatutario, ético, conforme a los principios de actuación señalados en el Código de Buen Gobierno.

Los funcionarios de Mallamas EPS-I se abstendrán de realizar cualquier operación que pueda dar lugar a conflictos de interés entre ellos, los afiliados o cualquier proveedor. En ese sentido se deberá anteponer la observancia de las normas legales y de los principios éticos que orientan la actividad de la EPS.

Los directivos y funcionarios deberán actuar con lealtad y diligencia, comunicando las situaciones donde existan conflictos de interés, observando siempre el deber de confidencialidad.

Cuando cualquiera de las personas mencionadas anteriormente se enfrente a un conflicto de interés, o se tenga duda sobre la existencia del mismo, debe comunicar dicha situación a su superior inmediato, quien deberá comunicar a la Jefatura de Control Interno quien a su vez realizara las acciones de investigación quien generara un informe detallado con las pruebas necesarias para la toma de decisión por parte del señor Gerente General. Además, se debe abstener de actuar cuando tenga conocimiento de la situación de conflicto de interés y de intervenir, directa o indirectamente en las actividades y decisiones que tengan relación con las determinaciones sociales referentes al conflicto.

la empresa o a sus grupos de interés, de igual forma prohíbe:

- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.

- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

8.9 Sección 9. Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés

Los deberes de los Representantes y servidores de Mallamas EPS-I, son:

- Relevar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.

- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la entidad.

- Guardar o proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.

- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.

Es importante tener en cuenta que el incumplimiento de los anteriores puntos generara una falta grave.

8.10. Sección 10. Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses

Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, en caso de que no se dé solución

en esta instancia, este deberá trasladarlo a la dependencia de control de la EPS I la cual está en cabeza de la Control interno, (para el caso de los directivos para este la Asamblea General) ; con el fin de evaluarlo y sugerir en conjunto las recomendaciones respectivas.

En todo caso, los conflictos de intereses que llegaren a presentarse se resolverán atendiendo el siguiente procedimiento:

- Conflicto de Interés Institucional: La prevención, manejo, solución y divulgación de los conflictos de intereses que se pudieren presentar en la actividad desarrollada por Mallamas EPS-I, se realizará dando estricto cumplimiento con las regulaciones contenidas al respecto en las normas legales vigentes para el sector salud.

- Conflicto de Interés del Gerente y demás funcionarios: Si el conflicto de intereses se presentare en la adopción de decisiones por parte del Gerente y demás funcionarios de la empresa, estos deberán abstenerse de actuar y la resolución del asunto se realizará por el funcionario o el órgano competente que sea la instancia jerárquica inmediatamente superior en Mallamas EPSI.

8.11. Sección 11. Seguimiento y verificación del código de ética y de buen gobierno.

De forma anual cada uno de los funcionarios de la EPSI debe pasar a la encargada del área de talento Humano la autoevaluación del cumplimiento del código, esta será consolidada y entregada a control interno.

El jefe de control interno debe realizar auditorías para verificación del cumplimiento de las políticas definidas

Mensualmente se obtiene información de la oficina de atención al usuario sobre quejas y reclamos y satisfacción de los usuarios, así como del área jurídica, respecto a las tutelas.

Después de recopilada toda la información se procede a realizar una reunión con los responsables del funcionamiento, se analiza la información y se define el plan de mejoramiento según los hallazgos encontrados.

8.11.1. Indicadores de gestión del código de ética y buen gobierno.

* **Indicadores operativos:** Por medio de estos se evalúan los procesos de la EPS I, definidos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

* **Índice de satisfacción de los Contratistas:** Se realiza con el fin de medir la percepción que tienen loscontratistas de la EPSI sobre imagen de transparencia, confianza, eficiencia en la administración de recursos y prestación de servicios de salud.

* **Índice de gestión ética (afiliados):** Se realiza con el fin de medir la percepción que tienen los afiliados de la EPS-I sobre imagen de transparencia, confianza, eficiencia en la administración de recursos y prestación de servicios de salud. La coordinación de atención al usuario realizará la verificación anual de éste índice.

8.12. Sección 12. Responsabilidad social y medio ambiental .

Todos los funcionarios de Mallamas EPS-I velaran por el cuidado y protección del medio ambiente evitando así todo lo que pueda ocasionar deterioro, contaminación o peligro al ecosistema generando conciencia en sus grupos de interés para que en el desarrollo de sus actividades se realicen acciones permanentes para minimizar y controlar los aspectos ambientales negativos, una de las políticas que se adopta en Mallamas EPS-I para el cuidado del medio ambiente es la de cero papeles.

8.13. Sección 13. Componente étnico y sociocultural de la empresa

La ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I, como estructura propia indígena, promueve y fortalece la pertenencia étnica e identidad cultural de los colaboradores mediante la planeación y ejecución de actividades institucionales en el marco de la cosmogonía de sus pueblos indígenas. Lo anterior, con el objetivo, en primer lugar, de articular el contexto cultural con el que hacer empresarial, y, en segundo lugar, fomentar el respeto hacia las prácticas propias a los trabajadores cuya pertinencia étnica es diferente.

Talento humano reconocido como indígena. Los trabajadores que provengan de resguardos indígenas serán participes de todas las actividades etno-culturales que se desarrollen al interior de la empresa.

Los trabajadores que no sean indígenas o que no pertenezcan a ningún resguardo indígena. No estarán obligados a ser parte de las actividades planteadas. Su participación será de manera voluntaria, para lo cual deberán demostrar respeto con las actividades en el marco de la cosmogonía de los pueblos indígenas que al interior de la empresa se practiquen. Para los trabajadores no indígenas se desarrollará otras actividades lúdicas.

La ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I, implementará, promoverá y ejecutará el plan de bienestar laboral con enfoque étnico dirigido a los trabajadores en donde se plasmen actividades como: Fiestas propias, rituales, encuentros, juegos tradicionales, expresiones artísticas, que se fundamenten en las creencias de los pueblos indígenas a los que pertenecen los trabajadores.

Prácticas étnico-culturales en la empresa: La ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE

SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I, establece espacios de índole cultural dirigido a los trabajadores que se desarrollaran dentro de la empresa o en espacios externos a esta, durante la jornada laboral, con los protocolos y logística necesaria; previamente convocada e informada por el gerente general. Todas las acciones que tengan que ver entre lo ético-cultural y la recreación, serán contextualizadas entre la cultura organizacional y el bienestar laboral.

9. CAPITULO IV
BIENESTAR LABORAL

9.1 Sección 1. Bienestar laboral

Aplicación: La ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I., constituye la armonía del buen vivir en el entorno laboral de los trabajadores y colaboradores a fin de fortalecer una mejor calidad de vida del talento humano, y velar por su desarrollo profesional, personal y familiar es lo que buscan dichas acciones, para que se vea reflejado en mayor motivación por parte de los empleados, y por consiguiente, el aumento el desempeño laboral, su propio bienestar y la satisfacción de los mejores resultados de los procesos, el manejo de conflictos, la satisfacción de los usuarios y logro de la eficiencia organizacional. El cual será materializado en programas o planes de bienestar laboral liderados por las áreas de talento humano desde la cultura organizacional de la empresa.

Propósito: El bienestar laboral promovido por La ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I., se enfoca en buscar la satisfacción, felicidad y pasión con la que el talento humano haga su trabajo, para la cual la empresa implementara estrategias, actividades, medidas y beneficios que lo propician. La finalidad en es que más allá de que tengan salud, bienestar físico, también tengan bienestar emocional que les permita realizar sus tareas bajo un buen clima laboral.

Importancia: El bienestar laboral promovido por la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I., se busca que los trabajadores valoren y tengas sentido de pertenencia a la empresa, y que así mismo esta ejecutara acciones permanentes por su bienestar, por su salud, por su familia y su

entorno. Con el propósito de que el empleado se sienta identificado con la cultura de la empresa y tenga la oportunidad de contar con buenas relaciones afectivas interpersonales en su entono y experimentar bienestar en su día a día, este más motivado, para que este mayor motivado en el desempeño de sus funciones.

Con lo anterior, se busca reducir el ausentismo, el estrés, dejar los malos hábitos de vida, disminución de errores, mejor atención al usuario, procesos eficientes, mayor compromiso, simplemente que el trabajador tenga las "ganas de trabajar porque se siente feliz en la empresa".

Implementación y estrategias: LA ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA Mallamas EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD Mallamas IPS-I. dentro de las acciones establecidas en el bienestar laboral, están las de escuchar a los trabajadores, consultar su opinión, conocerlos a ellos y sus familias. Entre los objetivos que se quieren conseguir con las actividades a implementar, se construirán con el aporte de cada trabajador y pensado en su bienestar; ya sean de salud, desarrollo personal, profesional, acompañamiento familiar, o espacios de esparcimiento y creatividad.

Algunos ejemplos de estrategias y actividades pueden ser:

- Jornadas de deporte y recreación.
- Asesorías y acompañamiento en situaciones que involucran la salud mental, la familia, educación.
- Promoción de prácticas de trabajo saludable como pausas activas, alimentación balanceada, desconexión laboral respeto de las jornadas.
- Sesiones de liderazgo, creatividad e inteligencia emocional.
- Implementación de horarios flexibles, respeto de los días libres, trabajo

en casa, espacios de relajación y demás beneficios no monetarios conocidos como "bonificaciones".

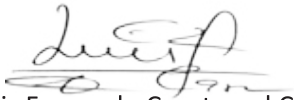
·En general, el bienestar laboral que se establece en la ENTIDAD PROMOTORA DE SALUD INDIGENA MALLAMAS EPS-I e INSTITUCION PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD MALLAMAS IPS-I. se enfoca en acciones que permiten un equilibrio entre la calidad de vida y el trabajo. Desde el bienestar laboral se busca generar que los trabajadores gocen de autonomía, crecimiento personal y profesional, sentido de pertenencia hacia la organización. Y, sobre todo, la satisfacción de hacer un trabajo que lo puedan hacer sin menoscabar su felicidad

9.2. Sección 2. Reformas y divulgaciones al Código

Este Código sólo podrá ser reformado por decisión de la Junta Directiva de Mallamas EPS-I, previa recomendación de la Gerencia General y/o la Oficina de Control Interno y de acuerdo a la Circular Instructiva 045 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, se divulgará a los miembros de la organización y a los grupos de interés través de los siguientes mecanismos Miembros de la Organización, Grupos de Interés, El Gerente de la EPSI, así mismo a través del sistema de comunicación establecido para los colaboradores internos tal como el Intranet, carteleras informativas, medios escritos, reuniones de Asociaciones y Comités de Usuarios, capacitaciones a las IPS, Página Web y superintendencia nacional de salud de la adopción y/o actualización.

También se solicitarán actualizaciones cuando al realizar el seguimiento de este se encuentre variaciones en el ejercicio de la actividad, susceptibles de cambio.

La presente actualización del Código de Ética y de Buen Gobierno de Mallamas EPS-I, tendrá vigencia a partir de la fecha y deberá ser publicado en la página web de esta Entidad. Dado en la ciudad de Ipiales (Nariño), a los 14 días del mes de septiembre de dos mil veinte tres (2023)



Luis Fernando Cuastumal C
Gerente General MALLAMAS EPS-I

Proyectó: Alexander Cuatin, Jefe de Control Interno.
Revisó: QUANTIC SAS, Firma Asesora
Leonor Ortega, Jefe de Planeación
Aprobó: Luis Fernando Cuastumal, Gerente general

10. REFERENCIA NORMATIVA Y BIBLIOGRÁFICA

- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 0008.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Departamento Administrativo de la Función Pública. Guía para la Administración del Riesgo.
- Superintendencia Nacional de Salud. Circular Externa 0007.
- Superintendencia Nacional Financiera. SARLAF Circular 009

DIRECTORIO

Nombre	Teléno(s)

DIRECTORIO

Nombre	Teléno(s)

DIRECTORIO

Nombre	Teléno(s)

Carrera 1 Norte 4 - 56 Avenida Panamericana
Ipiales (Nariño)
Tel: (602) 773 87 25 - 773 87 26 - 773 29 74 - 725 61 37
E-Mail: contactenos@mallamaseps.com
Página Web: www.mallamaseps.com
Línea gratuita: 018000 913 701