

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

TABLA DE CONTENIDO

TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES

TITULO I NATURALEZA Y OBJETO SOCIAL

CAPITULO I

TITULO II ORIENTACION ESTRATEGICA

CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO

CAPITULO II MISION, VISION Y VALORES

CAPITULO III PRINCIPIOS ETICOS

CAPITULO IV AUTORREGULACION

TÍTULO III POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO DE ADMINISTRACION DE LA ENTIDAD

CAPITULO I POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

CAPITULO II POLÍTICAS RESPECTO A LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO E INTERNO

CAPITULO III POLITICAS DE FINES EMPRESARIALES

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

**TITULO IV
POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION ETICA**

CAPITULO I
POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA

CAPITULO II
COMPROMISO DE GOBIERNO

CAPITULO III
COMPROMISO SOCIAL CON LOS GRUPOS DE INTERES

CAPITULO IV
CONFLICTOS DE INTERES

CAPITULO V
POLITICAS DE INFORMACION Y COMUNICACION

CAPITULO VI
POLITICAS SOBRE MANEJO DE BIENES

**TITULO V
POLITICA DE CALIDAD
EN LA PRESTACION DEL SERVICIO**

**TITULO VI
DEL TALENTO HUMANO
DE CRUZ BLANCA EPS**

CAPÍTULO I
POLITICA DE GESTION HUMANA

CAPITULO II
RELACIONES LABORALES

CAPITULO III
PERFIL Y VALORES DEL COLABORADOR

CAPITULO IV
COMPROMISOS, CALIDADES Y CUALIDADES DEL COLABORADOR

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

**TÍTULO VII
DE LOS AFILIADOS**

**CAPÍTULO I
DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES**

**TITULO VIII
POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

**CAPÍTULO I
PROPIEDAD INTELECTUAL**

**CAPÍTULO II
COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE**

**CAPITULO III
COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD.**

**CAPITULO IV
RELACION CON LOS PROVEEDORES Y PRESTADORES**

**CAPITULO V
COMPROMISOS SOBRE COMPETENCIA**

**TITULO IX
SISTEMA DE GESTION ETICA EMPRESARIAL**

**CAPITULO I
DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN**

**TITULO X
CUMPLIMIENTO Y DIVULGACION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO**

**CAPITULO I
CUMPLIMIENTO**

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

**TÍTULO PRELIMINAR
DISPOSICIONES GENERALES**

ARTICULO 1° OBJETIVO DEL CÓDIGO. Este Código tiene como objeto establecer las políticas, principios y valores que rigen el actuar de CRUZ BLANCA EPS y de las personas vinculadas con ella, con el fin de que cubra a los usuarios en todos los aspectos propios de la prestación del servicio de manera igualitaria, responsable, oportuna y eficaz.

ARTICULO 2° ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Código aplica a las actuaciones de quienes integran a CRUZ BLANCA EPS en todos sus niveles, así como a quienes se encuentren vinculados a ella directa o indirectamente en razón de los servicios que presta.

**TITULO I
NATURALEZA Y OBJETO SOCIAL**

CAPITULO I

ARTICULO 2°. CRUZ BLANCA EPS, es una persona jurídica de derecho privado, constituida como sociedad anónima, especializada en la afiliación y el registro de los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, y del recaudo de las cotizaciones.

ARTICULO 3° OBJETO SOCIAL. ARTICULO 3° OBJETO SOCIAL. CRUZ BLANCA EPS tiene como objeto principal las siguientes actividades:

- Ejecución de todos los actos y contratos propios de las entidades promotoras de salud previstos en la Ley y en desarrollo del mismo podrá ejecutar y celebrar todo acto directamente relacionado con el objeto principal del mismo.
- Promover la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en salud en su ámbito geográfico de influencia, bien sea a través del régimen contributivo o del régimen subsidiado, garantizando siempre, conforme las disposiciones legales, la libre escogencia del usuario y remitir al Fondo de Solidaridad y Garantía la información relativa a la afiliación del trabajador y su familia, a las novedades laborales, a los recaudos por cotizaciones y a los desembolsos por el pago de prestación de servicios.
- Administrar el riesgo de salud de sus afiliados, procurando disminuir la ocurrencia de eventos previsible de enfermedad o de eventos de enfermedad sin atención, evitando en todo caso la discriminación de personas con altos riesgos o enfermedades costosas en el sistema.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

- Movilizar los recursos para el funcionamiento del Sistema de Seguridad Social en Salud mediante el recaudo de las cotizaciones por delegación del Fondo de Solidaridad y Garantía, girar los excedentes entre los recaudos, la cotización y el valor de la unidad de pago por capitación a dicho Fondo, o cobrar la diferencia en caso de ser negativa; y pagar los servicios de salud a los prestadores con los cuales tenga contrato.
- Organizar y garantizar la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo a las Unidades de Pago por Capitación correspondientes. Con este propósito gestionará y coordinará la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con Instituciones Prestadoras y con Profesionales de la Salud, con el fin de obtener el mejor estado de salud de sus afiliados con cargo de las Unidades de Pago por Capacitación correspondientes. Con este propósito gestionará y coordinará la oferta de servicios de salud, directamente o a través de la contratación con Instituciones Prestadoras y con Profesionales de la Salud; implementará sistemas de control de costos; informará y educará a los usuarios para el uso racional del sistema; establecerá procedimientos de garantía de calidad para la atención integral, eficiente y oportuna de los usuarios en las instituciones prestadores de Salud.
- Organizar la prestación del servicio de Salud derivado del sistema de riesgos profesionales, conforme con las disposiciones legales.
- Organizar facultativamente la prestación de planes complementarios al Plan Obligatorio de Salud, según prevea su propia naturaleza.

TITULO II ORIENTACION ESTRATEGICA

CAPITULO I MARCO DE REFERENCIA CORPORATIVO

ARTICULO 4°. La gestión estratégica empresarial de CRUZ BLANCA EPS se cumple dentro de una política interna denominada “Política de Calidad”, fundamentada en los planteamientos consagrados en la misión y visión, cuyo fin primordial es el mejoramiento continuo de las distintas áreas que integran la organización y de aquellos aspectos que afecta la calidad del servicio.

CAPITULO II MISION, VISION Y VALORES

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

ARTICULO 5° . MISION. Somos una EPS que trabaja de manera permanente por el bienestar de los usuarios y la sociedad a través de la prestación de servicios de excelente calidad, fomentando el desarrollo humano de todos nuestros colaboradores.

ARTICULO 6° . VISION. Ser la EPS de mayor reconocimiento por su función y compromiso social con Colombia.

ARTICULO 7° . VALORES CORPORATIVOS

Ayuda Mutua
 Responsabilidad Propia
 Democracia
 Igualdad
 Equidad
 Solidaridad
 Honestidad y Transparencia
 Responsabilidad y Vocación Social

**CAPITULO III
PRINCIPIOS ETICOS**

ARTICULO 8. Los principios éticos de CRUZ BLANCA EPS, son:

- Prestación de un excelente servicio con alta calidad
- La solidaridad y disponibilidad permanente, enmarcadas dentro del buen trato y comunicación respetuosa hacia los usuarios, son actitudes de servicio que orientan las funciones de los colaboradores.
- Nos enfocamos en una atención cortés, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario.
- Tenemos sentido de pertenencia y orgullo por la empresa e identificamos los compromisos adquiridos con la entidad. Creemos en los servicios y productos que ofrece.
- Laboramos con entusiasmo, actitud positiva, capacitándonos continuamente y buscando un fin común a través del trabajo en equipo.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

- Trabajamos con honestidad, ética, coherencia y sentido profesional.
- El personal que labora en CRUZ BLANCA EPS tienen el deber de la discreción.
- Respetamos y cuidamos el medio ambiente.
- Buscamos, dentro de una alta competitividad, rentabilidad para nuestro negocio, un buen servicio para nuestros afiliados, salud, estabilidad y crecimiento para nuestros funcionarios.

CAPITULO IV AUTORREGULACION

ARTÍCULO 9. CRUZ BLANCA EPS establecerá marcos regulatorios que determinen el modo de actuar de la Empresa en virtud de las actividades que desarrolla y respecto de sus relaciones internas como externas.

TÍTULO III POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO DE ADMINISTRACION DE LA ENTIDAD

CAPITULO I POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD

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

REPRESENTANTE LEGAL
DIRECTOR ADMINISTRATIVO NACIONAL
DIRECTOR TECNICO NACIONAL

ARTÍCULO 10. MECANISMOS DE EVALUACIÓN Y CONTROL. La evaluación de los Directivos se adelantará a través de un sistema responsable de auto- verificación de cumplimiento de los objetivos propuestos y estrategias implementadas.

Los Directivos de la Empresa en los respectivos comités destinaran un espacio de la reunión para evaluarse respecto a una o más de sus políticas. La mejor garantía de

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

excelencia será la comparación que se realice en cada Comité confrontado con el modelo de comportamiento.

Los Directivos llevarán a cabo una revisión anual de sus actividades con respecto a todas sus políticas de proceso de gobierno, el resultado de la misma quedará registrada en las actas correspondientes.

ARTÍCULO 11. COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO. CRUZ BLANCA EPS y sus directivos, en su calidad de delegatarios de una función y servicio público, de conformidad con la Constitución Política y la ley, garantizará la prestación del servicio de salud en debida forma, respetando y promoviendo los derechos fundamentales de sus afiliados.

Los directivos de la organización ejercerán sus funciones administrativas bajo preceptos de integridad y transparencia, gestionando de forma adecuada y cuidadosa los recursos a su cargo, especialmente aquellos que tengan destinación específica, rindiendo las cuentas e informes requeridos por las autoridades de vigilancia y control y colaborando con el Estado en general, para el adecuado desarrollo del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

ARTICULO 12. COMPROMISO CON LA GESTION. Los Directivos de CRUZ BLANCA EPS, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Empresa hacia el cumplimiento de la misión en el contexto de los fines sociales del Estado.

Así mismo, orientaran sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Empresa, acatando la normatividad vigente, y guardando confidencialidad en la información que lo requiera.

ARTÍCULO 13. FUNCIONES POR DELEGACION. Quienes ejerzan funciones por delegación deberán dirigir sus actuaciones estrictamente bajo los parámetros establecidos para el acto delegado, mientras que el delegatario se obliga a estar informado del desarrollo de las funciones entregadas, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de éstas, así como determinar sistemas de control de las mismas.

CAPITULO II POLÍTICAS RESPECTO A LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO E INTERNO

ARTICULO 14. Los Directivos de CRUZ BLANCA EPS se comprometen a mantener unas relaciones armónicas y receptivas con los Órganos de Control Externo e Interno y a

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Así como seguir las acciones de mejoramiento que los órganos de control recomienden en sus informes.

CAPITULO III POLITICAS DE FINES EMPRESARIALES

ARTICULO 15. FINALIDAD DE LA ENTIDAD. La finalidad de la organización está dirigida a la promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud, lo cual se logra a través de la captación de usuarios mediante el ofrecimiento de servicios de salud de excelente calidad con una amplia cobertura a nivel nacional, alta tecnología e infraestructura y diseño de programas integrales de salud para el afiliado.

ARTICULO 16. AMBITO DE PRESTACION DEL SERVICIO. La entidad hace presencia a nivel nacional prestando sus servicios en 3 regionales, a través de su red asistencial adscrita.

ARTICULO 17. PROGRAMAS DE ATENCION MÉDICA. La entidad diseñará y promoverá, a través de su red prestadora, la prestación de programas integrales para la atención en salud del afiliado y su familia, así como la implementación de acciones y procedimientos orientados a mejorar las condiciones de vida de éstos a través de los Programas de Promoción y Prevención que les permita una vida más sana y productiva.

ARTICULO 18. DESARROLLO TECNOLOGICO. Comprometidos con el mejoramiento de la prestación de los servicios, así como contribuir al crecimiento del país CRUZ BLANCA EPS, enfoca sus esfuerzo al desarrollo de infraestructura y tecnologías con el fin de brindar altos estándares de calidad a sus afiliados.

ARTICULO 19. EDUCACION. CRUZ BLANCA EPS EPS, contribuye a mejorar la calidad de la educación, apoyando instituciones que desarrollen modelos educativos innovadores, a la altura de los mejores procesos de aprendizaje en el mundo.

TITULO IV POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION ETICA

CAPITULO I POLÍTICAS DE GESTIÓN ÉTICA

ARTÍCULO 20. CRUZ BLANCA EPS se compromete a encaminar sus actividades de acuerdo con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

presente Código de Ética y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, por ello guiará sus actuaciones bajo los principios que se establecen a continuación:

- Garantizará que los procedimientos desarrollados al interior de la Empresa sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Orientará sus actuaciones en virtud de los valores y principios éticos establecidos en este Código.
- A través del programa de capacitación establecido en la Empresa, divulgará entre sus colaboradores las políticas contenidas en este Código, para su debido desarrollo, aplicación y cumplimiento.
- En materia de contratación, implementará y adoptará las normas vigentes, desarrollando una política de contratación transparente y con disciplina financiera.

ARTÍCULO 21. COMPROMISO EN LA LUCHA ANTIPIRATERÍA. La Empresa se compromete a acatar las normas sobre protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, excluyendo el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no tenga las licencias requeridas.

CAPITULO II COMPROMISO DE GOBIERNO

ARTICULO 22. Se establecen como compromisos de Gobierno de CRUZ BLANCA EPS frente a la política de gestión ética, los siguientes:

- 1. FILOSOFIA INTERNA:** Propender por el bienestar de nuestro talento humano, potenciar su desarrollo y mejorar su calidad de vida.
- 2. FILOSOFIA EXTERNA:** Es el compromiso con la ideología y la actitud propias de las personas que se desempeñan en el área de la salud, caracterizada por la vocación de servicio, sensibilidad social, actitud mental positiva, calidez y alto sentido de responsabilidad.
- 3. ESTILO EMPRESARIAL:** La Entidad se gobernará con base en los valores corporativos que nos caracterizan, a partir de los cuales se desprende nuestro Decálogo de Convivencia, así:
 - a. Somos fieles y asumimos los compromisos:* Somos fieles a la empresa, a los compañeros de trabajo y a los usuarios; cumplimos siempre con los compromisos

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

adquiridos, demostrando un comportamiento amable y desinteresado con espíritu de servicio.

- b. Todos por el bien común:* Velamos por el interés común y apoyamos a nuestros compañeros.
- c. Escuchamos y nos comunicamos positivamente:* Nos comunicamos con los demás como queremos que lo hagan con nosotros. Escuchamos a los compañeros, transmitimos con palabras y actitudes, un mensaje positivo que nos permite crear relaciones perdurables.
- d. Trabajamos en equipo:* Promovemos el trabajo en equipo, buscando la participación de diversas áreas con el fin de lograr soluciones creativas e innovadoras.
- e. Creemos en lo que hacemos:* Nos expresamos de manera positiva y creativa sobre la organización, creemos en ella, en los servicios que ofrece, promoviéndolos en la comunidad.
- f. Vivimos con laboriosidad:* Cumplimos con nuestro trabajo porque sabemos lo que implica para nosotros y para la empresa, no porque nos lo exijan, vamos más allá de las funciones si es necesario. La motivación no es solo la remuneración económica.
- g. Nos capacitamos:* Participamos en los procesos de formación y capacitación que nos brinda la organización; son espacios de crecimiento personal y desarrollo de habilidades que generan impacto en nuestro desempeño.
- h. Aprovechamos el tiempo:* Iniciamos a tiempo las labores, asistimos puntualmente a las reuniones, aprovechamos al máximo la jornada con que contamos para realizar las tareas y actividades.
- i. Cuidamos nuestros bienes:* Damos uso adecuado al espacio y a los elementos de trabajo, recordamos que son nuestros.
- j. Nos identificamos:* Portamos nuestro carné con orgullo y con amor, es el elemento que nos identifica como colaboradores de la Organización.

CAPITULO III COMPROMISO SOCIAL CON LOS GRUPOS DE INTERES

ARTICULO 23. COMPROMISO SOCIAL. La Organización tiene como compromiso social lograr una mayor cobertura a nivel nacional, mediante la promoción de la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud brindando una excelente calidad de

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

servicio con calidad, oportunidad y eficiencia generando bienestar en la salud de los Colombianos.

Los grupos con los que la entidad establece vínculos de interés y compromiso son los siguientes:

Usuarios

Garantizar óptima calidad de servicios.

Prestadores adscritos

Lograr su compromiso en la prestación de servicios óptimos, agregando valor.

Competidores

No incurrir en prácticas de competencia desleal.

Proveedores

Generar relaciones comerciales de mutuo beneficio para las partes.

Comunidad Empresarial.

Valorar y retribuir equitativamente la labor de los colaboradores, reconociendo sus ideas y contribuyendo a su crecimiento.

ARTICULO 24. Los objetivos para el manejo de los grupos mencionados son los siguientes:

- Reconocer y garantizar los derechos establecidos por la ley.
- Fomentar la cooperación activa de los diferentes grupos de interés para garantizar la adecuada interrelación entre sí y el cumplimiento de los objetivos planteados en este Código sin ir contra de los intereses de la Empresa ni de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Seguimiento a los mecanismos de control con los que cuenta la Empresa que le permiten obtener mejoras en su desempeño individual y con los grupos con los que se relaciona.

ARTÍCULO 25. CRUZ BLANCA EPS, velará por el reconocimiento y materialización de los derechos legales y contractuales que asuma con los grupos de interés reconocidos.

ARTÍCULO 26. CRUZ BLANCA EPS procurará garantizar mecanismos idóneos, de consulta y participación que faciliten y enriquezcan la toma de decisiones frente al servicio prestado.

ARTICULO 27. Para la atención de los demás Grupos de interés, CRUZ BLANCA EPS mantendrá canales de comunicación directa que le permitan atender y evaluar las inquietudes expuestas por cada uno de ellos.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

CAPITULO IV CONFLICTOS DE INTERES

ARTICULO 28. Las diferencias que surjan entre **CRUZ BLANCA EPS** y sus socios, por causa o con ocasión de las actividades propias de la misma, se someterán a decisión arbitral. En general este trámite se sujetara a las normas que rijan la materia en el Código de Comercio, o las normas aplicables y que se encuentren vigentes en el momento.

ARTICULO 29. Todos aquellos que pertenezcan a la Organización, en cualquier nivel de jerarquía, así como los vinculados con la misma deberán abstenerse de incurrir en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
- b. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad, transparencia y buen nombre y gestión de la Empresa;
- c. Contribuir a la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Organización;
- d. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
- e. Contribuir a que en desarrollo del servicio prestado por la Empresa se dé a todos los habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos;
- f. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, con las que la Entidad sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

CAPITULO V POLITICAS DE INFORMACION Y COMUNICACION

ARTICULO 30. Con el fin de evitar el mal uso de la información o divulgación, el comportamiento de los colaboradores, deberá ajustarse dentro de las siguientes pautas:

- a. Los colaboradores de la Empresa mantendrán debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que esté a su cuidado.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

b. Las contraseñas o claves de acceso 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.

f. Los negocios que involucren información confidencial, y se realicen en las oficinas de la Empresa, se deberán tratar fuera del alcance del personal no involucrado en la operación.

h. 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, a menos que exista una autorización expresa.

ARTICULO 31. La Empresa tiene establecidos procedimientos que definen la forma en que se llevaran a cabo los procesos de divulgación de la información dentro de las diferentes áreas de la organización, con el fin de lograr cobertura y aplicación de los mismos en la práctica de las actividades.

Tales procedimientos establecen los parámetros de elaboración de los documentos contentivos de la información, los responsables de su elaboración y difusión a los destinatarios de la misma, así como los encargados de su divulgación para la implantación y cumplimiento.

ARTICULO 32. CRUZ BLANCA EPS mantiene el compromiso de adoptar mecanismos de comunicación adecuados con el fin de que los grupos de interés tengan acceso a información oportuna, veraz, actualizada y confiable, bajo políticas de producción, manejo y circulación de la información acordes a las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

ARTICULO 33. Como medio de consulta para sus grupos de interés CRUZ BLANCA EPS mantendrá un sistema de información por Internet a través de su pagina Web, a la cual podrán acceder y consultar sobre la Organización y los servicios que ofrece.

CAPITULO VI POLITICAS SOBRE MANEJO DE BIENES

ARTICULO 34. CRUZ BLANCA EPS, ha regulado los procedimientos a seguir sobre el manejo de cada uno de los activos fijos que ingresen a la Organización, así:

1. Aseguramiento, estableciendo la forma para la guarda de los activos fijos, con el fin de realizar un mayor control sobre los contratos y pólizas de cumplimiento de los mismos.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

2. Ingreso de activos fijos, garantizar que el ingreso de todos y cada uno de los activos fijos administrativos, cumplan con el debido proceso, acorde con los principales estándares de calidad y de mejoramiento continuo, garantizando un adecuado control de dichos activos desde la compra hasta la baja dentro de la vida útil de cada uno.

3. Traslado de activos fijos. Garantizar el ordenado, sistemático y estricto control de los activos fijos en la Empresa, logrando de esta manera un mayor seguimiento a las hojas de vida de cada uno de esos activos, su mantenimiento, baja y responsables.

4. Baja de activos por causa de venta, garantizando la ejecución organizada de dicha venta así como la recepción y direccionamiento de los dineros que de ellas se deriven.

TITULO V POLITICA DE CALIDAD EN LA PRESTACION DEL SERVICIO

ARTICULO 35. CRUZ BLANCA EPS se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para los afiliados, dentro de las políticas establecidas para tal por el Ministerio de la Protección Social y órganos competentes.

La Política de Calidad de CRUZ BLANCA EPS se fundamenta en los planteamientos de Misión y la Visión. Es claro el compromiso de la entidad con la calidad y la responsabilidad social que implica la atención y el cuidado de la salud de los usuarios.

ARTICULO 36. MECANISMOS PARA LA DEFINICION Y SEGUIMIENTO DE LOS ESTANDARES DE CALIDAD. Desde sus inicios, la EPS ha definido como prioritarios los estándares relacionados con la oportunidad de la atención y con la seguridad de los pacientes. Adicionalmente y en concordancia con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ha dado continuidad a su política de calidad mediante el desarrollo de los componentes del mencionado Sistema:

1. Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud. CRUZ BLANCA EPS ha priorizado los procesos teniendo en cuenta las prioridades definidas en nuestra política de calidad y ha definido los indicadores para su seguimiento; los cuales son monitoreados permanentemente, utilizando las herramientas diseñadas para tal fin y de acuerdo con los hallazgos plantea, ejecuta y controla acciones de mejoramiento como parte del ciclo del proceso de calidad.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

2. Sistema Único de Acreditación. Los estándares de acreditación son parte fundamental de la planeación, definición y priorización de procesos dentro del programa de Auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud, facilitando el mejoramiento continuo de los procesos, buscando cada vez estándares más altos de calidad, lo que permite a la EPS prestar a sus usuarios servicios de excelencia.

La EPS cuenta con mecanismos que garantizan el monitoreo continuo de los estándares de calidad definidos por la Organización.

TITULO VI DEL TALENTO HUMANO DE CRUZ BLANCA EPS

CAPÍTULO I POLITICA DE GESTION HUMANA

ARTÍCULO 37. La Política de Gestión Humana tiene por objetivo contar con talento humano comprometido con la misión, visión y valores de la entidad, que tengan conocimientos adecuados y acordes al equipo de trabajo al que pertenecen, que asuman el reto de la EPS con calidad y sentido de pertenencia, personas con deseo de superación personal y profesional.

CAPITULO II RELACIONES LABORALES

ARTICULO 38. Las relaciones laborales de la Organización con sus colaboradores están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo pactado en los respectivos contratos de trabajo.

CAPITULO III PERFIL Y VALORES DEL COLABORADOR

ARTICULO 39. PERFIL DEL COLABORADOR. La organización está integrada por personas con deseo de superación, dinámicas, comprometidas, con una alta facilidad de relacionarse con los demás, poseedoras de actitud positiva y responsable, y ante todo con una concepción muy alta del Servicio y respeto a los demás, tanto de usuarios como compañeros de trabajo.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

ARTICULO 40. VALORES DEL COLABORADOR. La Entidad está orientada a la vocación del servicio, por ello los colaboradores incorporan a su desempeño los valores corporativos de la entidad para obtener la máxima satisfacción de los usuarios.

CAPITULO IV COMPROMISOS, CALIDADES Y CUALIDADES DEL COLABORADOR

ARTICULO 41. COMPROMISOS DEL COLABORADOR FRENTE A LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO. Los colaboradores deben reflejar ante todos los usuarios lo que nos identifica “La prestación de un excelente servicio con alta calidad”, es por eso que adquiere una serie de compromisos que inciden directamente con este fin.

Tales compromisos son:

- Escuchar con cuidado e interés.
- Buen trato
- Dirigirse al usuario con respeto, sin importar su condición.
- Buscar una solución adecuada para resolver las inquietudes de los usuarios, tomado medidas para que el problema no se vuelva a presentar.
- Verificar si el usuario quedó satisfecho con la solución que se le dio.
- Atención cortés, satisfaciendo las necesidades y expectativas del usuario.
- Sentido de pertenencia y orgullo de los colaboradores por pertenecer a la empresa. Sintiendo orgullo y seguridad sobre la empresa y sus productos o servicios.
- Personas positivas con entusiasmo, gente que trabaje con actitud y que asuma retos.
- Personas a quienes les guste capacitarse.
- Ser personas que aprendan de los errores.
- Gente que le guste el trabajo en equipo.
- Personas honestas, coherentes entre lo que piensan, lo que dicen y lo que hacen.
- En general hacer de la consideración humana una constante en los vínculos interpersonales.

TÍTULO VII DE LOS AFILIADOS

CAPÍTULO I DERECHOS, DEBERES Y OBLIGACIONES

ARTICULO 42. DERECHOS. Los derechos del afiliado son, entre otros:

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

1. Conocer los servicios que comprende el plan obligatorio de salud, así como los que están excluidos del mismo.
2. Escoger libremente las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud de acuerdo con las posibilidades de oferta de servicios.
3. Recibir atención en salud integral y de buena calidad dentro de los contenidos y coberturas del plan obligatorio de salud.
4. Participar, a través de los mecanismos consagrados en la ley, en la verificación de la gestión de la prestación del servicio de salud.
5. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
6. Atención de urgencia en todo el territorio Nacional, independientemente de la procedencia o afiliación del paciente y del estado de su afiliación al momento de la atención.
7. Ser informados acerca de los servicios que ofrece su EPS.

ARTICULO 43. DEBERES. Dentro de los deberes del afiliado se encuentran:

- Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.
- Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Facilitar el pago, y pagar cuando le corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y los ingresos base de cotización.
- Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que se refiere la ley.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan atención en salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.
- Tratar con dignidad el personal humano que lo atiende.
- Abstenerse de llevar a cabo mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener para sí o para terceros beneficios del sistema, tarifas más bajas de las que corresponden, eludir o intentar eludir pagos compartidos, cuotas moderadoras o deducibles.

ARTICULO 44. OBLIGACIONES. El afiliado tiene como obligaciones:

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

- Su núcleo familiar básico debe estar afiliado al sistema de seguridad social en salud en una misma EPS. Cuando dos miembros del grupo familiar cotizan, deben estar afiliados a una misma EPS
- Reportar todas las novedades que afecten la composición de su grupo familiar (fallecimientos, nacimientos, pérdida de la calidad de estudiante, cumplimiento de la edad máxima para ser beneficiario).
- Actualizar el documento de identificación de los beneficiarios cuando estos cumplen la edad para tener tarjeta de identidad (TI) o cédula de ciudadanía (CC).
- Actualizar permanentemente los documentos que acreditan la calidad de beneficiario (Renovar semestralmente el certificado de estudio para los hijos beneficiarios entre 18 y 25 años).
- Abstenerse de solicitar u obtener servicios y/o medicamentos que NO son necesarios, ya sea para el cotizante para personas de su grupo familiar o para personas que legalmente no tienen derecho.
- No prestar su carné de afiliación ni el de cualquier miembro de su grupo familiar ni solicitar u obtener servicios para personas que no son del grupo familiar.
- No incluir en su grupo familiar como beneficiarios a personas que deben aportar como cotizantes.
- Abstenerse de afiliar como servicio doméstico al cónyuge y/o compañero permanente o a familiares hasta el quinto grado de consanguinidad.
- Pagar oportunamente UPC adicionales, copagos y cuotas moderadoras
- No suministrar información falsa en su afiliación sobre su relación laboral (si la tiene). Cualquier persona con vínculo establecido por ley como un empleador, debe cotizar como independiente.
- El afiliado que ingrese al régimen contributivo luego de su afiliación al régimen subsidiado, debe informar a la entidad territorial, en los plazos establecidos, para que se proceda a suspender su afiliación y la de su grupo familiar, que mantendrá por un año. De no hacerlo se cancelará su afiliación y la de su grupo familiar a la ARS.
- Actualizar lugar de residencia, dirección y teléfono cada vez que se presente alguna modificación de las mismas.
- Incluir en la EPS a sus hijos recién nacidos, dentro del mes siguiente al nacimiento y legalizar la afiliación con el registro civil de nacimiento.
- Informar a la EPS cuando cualquier miembro de su grupo familiar se encuentre en estado de embarazo, para incluirla dentro de los programas de promoción y prevención específicos para maternas.

ARTICULO 45. CRUZ BLANCA EPS ha desarrollado un Manual dirigido al usuario, denominado Manual de Usuario, donde establecen los procedimientos, servicios y

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

tramites de la EPS, el cual se entiende incluido a este Código en lo que tiene que ver con el afiliado.

ARTICULO 46. ATENCION DE URGENCIAS. CRUZ BLANCA EPS promueve, divulga y vigila el cumplimiento de la política de atención de urgencias, la cual es implementado a través de su red contratada y está basada en los principios accesibilidad y oportunidad contenidos en el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y Atención en Salud del Sistema General de Seguridad social en Salud.

TITULO VIII POLITICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

CAPÍTULO I PROPIEDAD INTELECTUAL

ARTÍCULO 47. PROTECCIÓN DE LA PROPIEDAD INTELECTUAL. La Organización ha adoptado controles que aseguran el cumplimiento de las normas sobre los derechos de autor, propiedad industrial e intelectual:

1. CRUZ BLANCA EPS respeta la protección que en otros países se ha reconocido a los distintos elementos de propiedad intelectual para garantizar su protección internacional independientemente de la territorialidad de las normas cuando ello resulte adecuado.
2. Cláusulas contractuales: Se han incluido cláusulas de protección de la propiedad intelectual (derechos de autor y de propiedad industrial) en los contratos con los empleados, proveedores y demás terceros relacionados con la empresa, en los que se define claramente su titularidad y su uso adecuado con el fin de evitar problemas interpretativos futuros.
3. Promoción: Se educa, entrena y motiva a los empleados para que conozcan la importancia y las consecuencias legales de la protección de la propiedad intelectual.
4. Contrabando: CAFESALUD MEDICINA PREPAGADA S.A. promueve la protección de los derechos de propiedad intelectual entre los proveedores y contratistas, desestimulando la adquisición de productos de contrabando o sin licencias.
5. Valoración de la propiedad intelectual: CRUZ BLANCA EPS considera sus creaciones como activo valioso de su patrimonio, aplicando de conformidad las normas contables respectivas.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

CAPÍTULO II COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

ARTÍCULO 48. CRUZ BLANCA EPS, se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Para tal fin, la Organización se compromete a establecer mecanismos de educación y promoción, manejo de desechos y uso de recursos no renovables.

Así mismo, la Organización mantiene y promueve la política de minimización del uso de papel, optando preferiblemente por la comunicación por vía electrónica y el uso de otras características tecnológicas, con lo cual contribuimos a la protección de los recursos forestales.

CAPITULO III COMPROMISOS CON LA COMUNIDAD.

ARTICULO 49. CRUZ BLANCA EPS, en la medida de sus posibilidades y sin poner en riesgo su capital ni su viabilidad financiera, participa y apoya en programas relacionados con el objeto social que desarrolla y que impulsen el mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades en donde está ubicada, en especial de aquellos relacionados con la educación, la promoción y prevención, el deporte, actividades culturales y el trabajo social.

CAPITULO IV RELACION CON LOS PROVEEDORES Y PRESTADORES

ARTÍCULO 50. RÉGIMEN APLICABLE. CRUZ BLANCA EPS como entidad del sector privado, se encuentra sometida al régimen del derecho privado; desarrollando una política de contratación transparente con disciplina financiera, fundamental para el uso eficiente de los recursos, destinados a lograr el mayor impacto en las condiciones de salud de la población afiliada.

ARTICULO 51. Se buscará establecer, con los proveedores, relaciones de beneficio mutuo basadas en la calidad, la eficiencia, el respeto, la búsqueda constante del bien común y las mejores condiciones para las dos partes.

ARTICULO 52. REGLAS DE CONDUCTA. Quienes hagan parte de la EPS deben abstenerse de participar por sí o por interpuesta persona en interés personal o de terceros, en

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

actividades que impliquen competencia con la entidad, o en actos respecto de los cuales se configure un conflicto de interés.

CAPITULO V COMPROMISOS SOBRE COMPETENCIA

ARTICULO 53. Los colaboradores y directivos de CRUZ BLANCA EPS observaran en sus relaciones comerciales, las siguientes conductas:

- Respeto de los principios éticos de competencia leal en las relaciones comerciales, protegiendo como es debido los intereses de la Empresa.
- La competitividad para los servicios y productos de la Empresa se regirá bajo normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia.
- No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra de la Empresa.
- El reto de CRUZ BLANCA EPS será el de mantener y consolidar su liderazgo frente al ambiente de competencia con servicios de calidad que beneficien al usuario en el sector en el cual desarrolla sus actividades.

TITULO IX SISTEMA DE GESTION ETICA EMPRESARIAL

CAPITULO I DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN

ARTÍCULO 54. La Empresa desarrollará indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, tales como:

- Índice en la gestión ética, que permita medir anualmente los resultados internos en este aspecto.
- Índice de satisfacción de los usuarios, buscando medir la percepción de los usuarios sobre la eficiencia de la Entidad en relación con la prestación de sus servicios.

	CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO CRUZ BLANCA EPS
Fecha de Elaboración Agosto de 2007	

- Indicadores operativos, a partir de los cuales se evaluará los procesos de calidad a los cuales debe atender la entidad como Empresa Prestadora de Salud.

**TITULO X
CUMPLIMIENTO Y DIVULGACION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO**

**CAPITULO I
CUMPLIMIENTO**

ARTICULO 55. Las políticas establecidas en el presente código serán de obligatorio cumplimiento para los funcionarios de la entidad, su divulgación estará a cargo del Grupo Ejecutivo.

ARTICULO 56. La entidad adoptara los mecanismos necesarios para dar conocer a la comunidad en general la existencia y contenido de este Código. El Código podrá ser consultado en la página Web de la entidad.

Las disposiciones de este Código entraran en vigencia a partir del día de su divulgación.

**MARIA FERNANDA ISAACS CABRAL
REPRESENTANTE LEGAL
CRUZ BLANCA EPS**