

**CIRCULAR INSTRUCTIVA N° 045
(AGOSTO 1° DE 2007)**

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO Y DE ETICA

PÀRA : EAPB (EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS), IPS (INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD)
DE : SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD
ASUNTO : CIRCULAR INSTRUCTIVA, CODIGOS DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

El Superintendente Nacional de Salud en uso de las facultades legales conferidas por el Decreto 1018 del 30 de marzo de 2007, artículo 6, numerales 10, 12, 23 y 42 de 2007 considera de especial importancia impartir instrucciones que orienten la gestión de las instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Es de particular jerarquía, a juicio de la Superintendencia Nacional de Salud, que se dé inicio y se ejecuten los procesos de elaboración del Código de Ética (conducta) y del Código de Buen Gobierno que han de asumir todos los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud de Colombia, tal como se precisa en el literal h del artículo 40 de la Ley 1122 de 2007.

Dicha obligación encuentra sustento jurídico además en lo prescrito por el literal d) del artículo referido, en cuanto a la obligatoriedad de generar mecanismos de autorregulación y solución de conflictos en el Sistema.

Se trata de normas auto impuestas que más allá del acatamiento de las de carácter jurídico, se establecen por los directos responsables del servicio como mecanismos autorregulatorios de alcance ético y que sirven para orientar el desarrollo de cada organización, su relacionamiento con los demás actores del sistema y, en particular, con los usuarios del servicio de la salud, mediante la definición de los valores, los principios y el marco normativo ético que debe determinar el comportamiento de la organización y sus miembros, su forma de organización y operación y las relaciones de gobierno aplicables.

Por tal razón, se establecen los elementos mínimos que han de observar los actores del sistema de Seguridad Social en Salud en la elaboración de los códigos precitados, con el fin de asegurar la adecuada administración de sus asuntos y el conocimiento público de su gestión e inherentemente validar su objeto misional en el sistema.

Los conceptos e instrucciones siguientes servirán de base para que la entidad a su cargo diseñe, ejecute e implemente los mecanismos necesarios

para alcanzar los objetivos propuestos para los Códigos de Ética (conducta) y de Buen Gobierno.

1) CONCEPTOS

A continuación se precisan algunos conceptos de importancia en relación con los Códigos de Ética (conducta) y de Buen Gobierno.

CODIGO DEL BUEN GOBIERNO: también denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, 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.

CODIGO DE ETICA: también denominado código de CONDUCTA. Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Esta conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de su funciones.

ETICA PUBLICA: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

POLÍTICAS: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

PRINCIPIO: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

PRINCIPIOS ÉTICOS: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

VALORES: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto

posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.

MODELO ESPECIAL DE CONTROL INTERNO – MECI: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005 modificado en su artículo 4 por el Decreto 2621 de 2006. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

RIESGOS: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

2) CARACTERISTICAS DE LOS CÓDIGOS

Tales normas autoimpuestas al interior del sistema de seguridad social en salud se caracterizan por:

Ser propias de cada organización, adoptadas a la medida y según las necesidades de cada entidad, bien se trate de instituciones de aseguramiento o de prestación de servicios, por lo que su implementación habrá de considerar en cada caso las particularidades de tamaño, orientación misional y condiciones estructurales, sin perjuicio de tener por referencia común la normativa jurídica aplicable y el contexto del servicio público de salud. La autonomía de tales disposiciones hace que las mismas sean aprobadas por cada organización y que no se apliquen en forma universal o estándar, no obstante partan de postulados o hipótesis de trabajo comunes.

Ser construidas en forma deliberativa, en cuanto a que la autorregulación se expresa como mandato autoimpuesto por los actores que tienen a su cargo el servicio de salud; ello implica que la adopción del código de conducta deba emplear mecanismos que permitan la deliberación, la consulta y la participación a los integrantes de las organizaciones y a sus relacionados, de suerte que se abran espacios de análisis, debate y definición compartida de objetivos y propósitos. En la generación de los códigos de buen gobierno la deliberación sobre su contenido se reserva al equipo de dirección de las organizaciones. Un código de ética (conducta) no es una normativa cerrada, adoptada por unos pocos e impuesta a los demás, pues perdería su carácter vinculante en cuanto a logro autoconstruido y autoaceptado.

Ser normas para la acción, en cuanto a que la adopción e implementación de sistemas de gestión ética en las organizaciones del sistema de seguridad social en salud implican que las mismas se asimilen cotidianamente en la gestión del servicio a cargo de cada organización y sus integrantes, así como que las preceptivas toquen los aspectos materiales que generan conflictos, no limitándose a ser descripciones de valores, sino que en realidad sirvan para evidenciar y establecer pautas de resolución de las diferencias y desencuentros diarios, entre los funcionarios, entre las organizaciones y los niveles de dirección, y entre las organizaciones y los usuarios/afiliados al sistema.

Ser pautas de comportamiento de alcance ético y autodefinidas y autoaceptadas, cuyo fin se concreta en asegurar la mejor y más eficiente prestación del servicio de salud, teniendo por referente el fin del sistema de seguridad social y los derroteros trazados por la Ley 1122 de 2007. Las instituciones aseguradoras y prestadoras de salud deberán contar con marcos éticos de regulación para sus integrantes y que definan los parámetros de su actuación, más allá de los contenidos de orden legal, respetándolos, como compromisos de gestión y mejora en el servicio.

Ser herramientas para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad al interior de las instituciones aseguradoras y prestadoras, por lo que sus contenidos y aplicación estarán acordes con la estructuración y adecuación de los sistemas de calidad organizacionales, de los esquemas de fortalecimiento del talento humano y de atención al usuario/afiliado del sistema de salud.

3) PAUTAS METODOLÓGICAS DE CARÁCTER OBLIGATORIO

La adopción de los códigos de ética y de buen gobierno por parte de las empresas promotoras y prestadoras de salud deberán consultar como mínimo las siguientes condiciones:

Generar un proceso documentado, en el que se contengan los antecedentes, estudios internos, análisis resultantes del sistema de quejas y reclamos y demás insumos normativos y de referencias que permitan estructurar los códigos de la mejor manera.

Diseñar y ejecutar jornadas de sensibilización y construcción participativa del código de conducta, las cuales se realizarán en los horarios y en el número que razonablemente convenga según el tipo y el tamaño de organización; los equipos directivos considerarán la materia al menos en una sesión formal de los órganos máximos de dirección institucional y realizarán las jornadas que consideren necesarias para la adopción del código de buen gobierno.

Aplicar un esquema de validación del clima ético al interior de cada organización y emplear sus resultados como insumo para la toma de decisiones. Actualizar tales validaciones con una periodicidad no superior a dos años.

Divulgar adecuadamente los códigos que se aprueben por las instancias de dirección institucional.

Definir una instancia responsable del seguimiento al sistema de gestión ética, sin perjuicio de la responsabilidad que en todo caso recae sobre el representante legal de la organización.

Estructurar esquemas de autocomposición de conflictos en razón de la aplicación de las normas de conducta y generar esquemas ágiles y confidenciales para la resolución de conflictos, con autonomía respecto a instancias de diferente naturaleza, tales como las de índole laboral.

Realizar talleres de socialización con los trabajadores de la organización y con las asociaciones de usuarios en cuanto a los alcances de las normas adoptadas y de sus actualizaciones.

Informar periódicamente a la Superintendencia Nacional de Salud sobre los resultados del sistema de gestión ética aplicable a cada organización; estos informes deberán rendirse por lo menos cada dos años, contados a partir del primero que se presentará antes del 28 de septiembre de 2007.

4) DEL CONTENIDO EN GENERAL DE LOS CÓDIGOS

La razón misional, de todos y cada uno de los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud, es la justificación para la existencia de los códigos de ética y de buen gobierno. Esa misión tiene efectos en la comunidad que se ven reflejados en un aumento de la confianza y la legitimidad de las instituciones y del Estado, en el fortalecimiento de los procesos de participación ciudadana y en el fortalecimiento empresarial de los actores.

El valor público que se genera en la formulación, ejecución, control y mejoramiento de los códigos conlleva a que los diferentes actores del sistema se posicionen social y políticamente, a que se fortalezca su cultura organizacional y a que se genere un estilo de dirección particular.

Los actores del Sistema de Seguridad Social en Salud deberán incluir, entre otros aspectos, en los referidos Códigos información que permita: 1) Identificar la organización, su misión, visión, valores y principios. 2) Contener normas de autorregulación. 3) Establecer procedimientos de solución de conflictos y seguimiento a las normas autoimpuestas. 4) Definir estándares de seguimiento y medición.

Cada organización definirá la forma de presentación y articulación de los Códigos, instrumentos que pueden integrarse en un documento, siempre y cuando conserven las características esenciales de cada uno o que pueden ser presentados en forma separada, en todo caso, conservando la debida conexión.

Los Códigos de Ética (conducta) deberán estar dispuestos permanentemente para la consulta del público, en particular para la de los

integrantes de la entidad y sus usuarios y relacionados. Por su parte los Códigos de Buen Gobierno estarán a disposición de los inversionistas o propietarios, así como de las autoridades de control y de los usuarios, en tanto sean requeridos razonablemente por éstos.

Los Códigos deberán adaptarse a los cambios del entorno empresarial y se adoptarán por mandato de la Ley 1122 de 2007, sin perjuicio de la gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, de la aplicación de la NTC GP 1000 y del modelo especial de control interno, cuando éstos últimos sean una obligación de ley para el vigilado.

5) ESTRUCTURACION DEL CODIGO DE ETICA (CONDUCTA)

El documento versará en todo caso sobre los siguientes órdenes temáticos: 1) las generalidades de la empresa, 2) la plataforma estratégica de la empresa, 3) los principios éticos, 4) los valores institucionales, 5) las políticas a observar para la gestión ética, a nivel de la interacción con los diferentes grupos de interés, entre la empresa y respecto a los usuarios, entre los funcionarios de la organización, en relación con el manejo de la información y el uso de los bienes, así como en lo que se refiere a la interacción con actores externos, la sociedad, el Estado, la competencia, el medio ambiente, 6) principios de responsabilidad social empresarial, 7) los mecanismos para la difusión y socialización permanente del código, 8) el establecimiento de los procesos e instancias que permitan, a través de indicadores, el control sobre el sistema de gestión ética institucional.

6) ESTRUCTURACION DEL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

Dados los lineamientos anteriores, los Códigos de Buen Gobierno deben incluir entre otros, los siguientes capítulos: 1) generalidades de la empresa, 2) la plataforma estratégica de liderazgo de la entidad, 3) las políticas que orientan la inclusión en el diseño organizacional del código buen gobierno, la asignación de funciones y competencias de los funcionarios en todos los niveles organizacionales, la interacción del proceso con los agentes de control tanto interno como externo, la delegación de funciones, el potencial humano asignado, la disponibilidad del recurso humano para el cumplimiento de los principios del buen gobierno y la gestión ética, 4) las políticas que orientan la gestión de la empresa con sus clientes externos en materia de intereses sectoriales, en la contratación de servicios, en la administración del talento humano, en los procesos de información y comunicación, la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud y las políticas de responsabilidad social y frente al medio ambiente, 5) sistemas de evaluación y control a directivos, conflictos de interés, manejo de la información y principios de la comunicación desde el liderazgo de la organización, tratamiento a propietarios e inversionistas, relaciones con revisoría fiscal e instancias relacionadas, 6) el establecimiento de procesos e instancias que sistemáticamente y sistémicamente permitan, a través de indicadores, el control de gestión de la política del buen gobierno plasmada en el Código.

7) RECOMENDACIONES

Implementar esquemas adecuados y técnicos de preparación, diseño, deliberación y adopción de tales códigos, de tal forma que se asegure la construcción de herramientas útiles y acordes con los requerimientos de ley y no simplemente como documentos que pretendan satisfacer un requisito normativo, según se ha expuesto en cuanto a la naturaleza mínima de dichos instrumentos.

Aplicar para la adopción de los códigos y para sus actualizaciones y renovaciones, así como en forma periódica y en los términos razonables en que se requiera, un sistema de medición efectiva del clima ético de cada organización de la salud.

Soportar la adopción e implementación del sistema de gestión ética de la institución aseguradora y prestadora en una tarea especializada, a la cual se le reconozca importancia estratégica y alta participación de los equipos de dirección de las organizaciones, con compromiso de todos sus componentes.

Realizar talleres, conversatorios y dinámicas que aseguren la participación del mayor número posible de miembros de la organización en la adopción del código de conducta y en forma tal que sus aportes sirvan como insumos obligatorios en la definición de las pautas de comportamiento ético institucionales.

Aplicar adecuados mecanismos de divulgación y promoción de la cultura de gestión ética y de las normas contenidas en los códigos de conducta y de buen gobierno, tanto entre los miembros de la entidad como entre los usuarios/afiliados y sus relacionados.

Aplicar en el diseño y adopción de tales códigos las mejores prácticas organizacionales, de tal manera que se cumpla con las características propias de tales ordenamientos éticos, de tal suerte que no se confundan con meros documentos formales, sino que se apropien efectivamente por las organizaciones.

Dar cumplimiento en la adopción de los códigos a las pautas metodológicas mínimas a que se refiere la presente Circular.

Disponer el uso de los recursos humanos, físicos y financieros que se requieran razonablemente para el diseño, la adopción e implementación de los códigos, mediante el empleo de personal directo de las organizaciones o la contratación de entidades especializadas en la materia y en todo caso, con participación del personal directivo de las organizaciones.

8) PUBLICIDAD

Las EAPB (empresas administradoras de planes de beneficios) e instituciones prestadoras de servicios de salud que deseen dar a conocer el

cumplimiento y observación de los requisitos establecidos en esta Circular, podrán hacerlo en un periódico de circulación nacional, registrando que la empresa es objeto de inspección, vigilancia y control por parte de esta Superintendencia.

9) ACTUALIZACION

Los Códigos de Ética (conducta) y de Buen Gobierno deberán estar acordes con la Constitución Nacional, el desarrollo normativo del sistema de Seguridad Social en Salud y de aquellas normas particulares que le sean propias a cada institución. La actualización correrá a la par de los cambios de los planes estratégicos institucionales, del Sistema Pbligatorio de Garantía de Calidad, y del MECI, en el evento que la EAPB y/o la institución prestadora de servicios de salud esté obligada a observarlo y acatarlo. Las enmiendas o actualizaciones que se realicen a los Códigos deberán ser informadas a esta Superintendencia y a los usuarios, en un plazo no mayor a los (10) diez días hábiles siguientes a su ocurrencia.

10) PLAZO

El Código de Ética (conducta) y de Buen Gobierno de que trata la presente Circular deberá adoptarse y aplicarse en las entidades vigiladas conforme a los términos de Ley. Los documentos que dan fe de la gestión adelantada por los vigilados, deberán presentarse a la Superintendencia Nacional antes del 31 de agosto de 2007 por vía electrónica, conforme a la instrucción siguiente.

11) INSTRUCCIONES TECNICAS PARA EL ENVIO DE INFORMACIÓN

Los archivos deberán llegar debidamente firmados digitalmente, por parte del representante legal a través del sitio WEB de la SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD, www.supersalud.gov.co en el enlace "Recepción Datos de Vigilados".

El nombre de los archivos, sin caracteres de separación, deben cumplir con la siguiente sintaxis: NIT.DOC.P7Z

El NIT, corresponde al Número de identificación de la entidad reportante incluyendo el dígito de verificación; DOC, corresponde a la extensión de un procesador de texto y P7Z: identifica la extensión de un archivo firmado digitalmente.

12) SANCION

De conformidad con el numeral 29 del artículo 6 del Decreto 1018 de 2007 y las demás normas vigentes que sean aplicables, previa solicitud de

explicaciones el Superintendente Nacional de Salud impondrá las sanciones correspondientes al vigilado por el incumplimiento de las instrucciones impartidas en esta circular.

13) VIGENCIA

La presente circular rige a partir de la fecha de su publicación

Cordialmente,

**JOSE RENAN TRUJILLO GARCIA.
SUPERINTENDENTE NACIONAL DE SALUD**

Nota: Las dificultades que pudiesen presentarse, les agradezco informarlas a la Dirección General de Calidad y de Prestación de Servicios de Salud de la Superintendencia Nacional de Salud ubicada en la carrera 13 N° 32 – 76 piso 7, Edificio Urano, de Bogota D.C.

Bibliografía:

Ley 100 de 1993.

Ley 1122 de 2007.

Ley 872 DE 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público

Decreto 1018 de 2007.

Decreto 1599 de 2005, Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

NTC GP 1000-2000

Decreto 1011 de 2006.

Modelo de Gestión ética para Entidades del Estado, USAID.

Resolución 275 de 2001 de la Superintendencia de Valores.