
 <b>Colombiana de Salud S.A.</b> <small>Ciencia y amor nuestra solución</small>	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 1 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>



# **CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

## **OCTUBRE DE 2013**

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección


	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	Página 2 de 26	CDS-IDM 2-05
		Revisión 03	Octubre 2013

**COLOMBIANA DE SALUD S.A.  
CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN.....	3
1.CODIGO DE ETICA.....	3
1.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA.....	3
1.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA: .....	4
1.3 VALORES INSTITUCIONALES:.....	4
1.4 INTERACCION ENTRE LA EMPRESA: .....	5
1.5 INTERACCION ENTRE LOS USUARIOS: .....	8
1.6 INTERACCION ENTRE LOS FUNCIONARIOS:.....	9
1.7 INTERACCION CON EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN: .....	10
1.8. INTERACCIÓN CON EL USO DE BIENES:.....	10
1.9. INTERACCIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE:.....	11
1.10 PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:.....	11
1.11. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN: .....	14
1.12. INHABILIDADES Y COMPETENCIAS:.....	15
2.CODIGO DE BUEN GOBIERNO .....	15
2.1 ASIGNACION DE FUNCIONES .....	15
2.2 COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES.....	15
2.3 INTERACCION DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL TANTO INTERNO COMO EXTERNO: .....	16
2.4 DELEGACION DE FUNCIONES .....	17
2.5 POTENCIAL HUMANO ASIGNADO.....	18
2.6 DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA.....	18
2.7 POLÍTICAS EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	19
2.8 POLÍTICAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD. ....	19
2.9 POLÍTICAS DE MEDIO AMBIENTE .....	21
2.10 SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS:.....	22
2.11 CONFLICTOS DE INTERÉS .....	22
2.12 MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN DESDE EL LIDERAZGO DE LA ORGANIZACIÓN. ....	23
2.13 TRATAMIENTO A PROPIETARIOS E INVERSIONISTAS.....	24
2.14 MECANISMOS DE DIFUSION Y SOCIALIZACION DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	27

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 3 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## INTRODUCCIÓN

**COLOMBIANA DE SALUD S.A.** una empresa sólida, respetable y reconocida por su trabajo con los docentes pertenecientes al Fondo Nacional de prestaciones sociales del magisterio, hace parte de las empresas que con su liderazgo no solo gerencial sino colectivo y con su experto recurso humano representan e influyen fuerte y positivamente los pensamientos, sentimientos y conductas de sus usuarios dentro del departamento de Boyacá y Casanare.

La entidad es una institución de naturaleza privada con ánimo de lucro, con domicilio principal en la ciudad de Tunja, especializada en la prestación de los servicios de salud en el marco de la seguridad social.

En consideración al contenido de la obligación derivada del artículo 40 literal h de la Ley 1122 de 2007, así como de las normas corporativas derivadas del Código de Buen Gobierno adoptado por Colombiana de Salud S.A cuyo espectro obligacional nos cubre, hemos decidido adoptar el siguiente Código de Ética y Buen Gobierno, en el cual se plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la Administración, la Junta Directiva, los accionistas, nuestros afiliados y otros grupos de personas interesadas en el bienestar de la Institución.

Objetivo y alcance del Código. El presente código tiene como objetivo adoptar líneas de conducta y reglas de comportamiento que debe asumir todo el personal de la institución, tanto para las sedes del Departamento de Boyacá como para el departamento de Casanare.

## 1. CODIGO DE ETICA


### 1.1 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

#### ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

Naturaleza jurídica. Colombiana de Salud S.A. fue constituida legalmente mediante escritura pública Número 482 del 11 de Marzo de 1997 en la notaría 10 de Santa fe de Bogotá y registrada en la cámara de comercio el 13 de Marzo de 1997 bajo el número 577.658 del libro IX. Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud autorizada por la Superintendencia Nacional de Salud.

Objetivo social. El objetivo principal de Colombiana de Salud S.A es el de prestar, organizar y garantizar, directa o indirectamente la prestación del plan obligatorio de salud de forma

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	COLOMBIANA DE SALUD S.A.	MANUAL DE CALIDAD	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	Página 4 de 26	CDS-IDM 2-05
		Revisión 03	Octubre 2013

integral a las personas que se afilien a las EPS que contratan los servicios que dentro de tal marco ofrece la sociedad.

## 1.2 PLATAFORMA ESTRATEGICA:

Direccionamiento estratégico. Uno de los pilares fundamentales de Colombiana de Salud S.A. está constituido por su planeación estratégica la cual copila los siguientes elementos:

**Misión:** “Contribuir a mejorar la calidad de vida de los usuarios ofreciendo servicios de salud integrales de alta calidad, a costos razonables en forma oportuna y enmarcados en principios éticos de honestidad, justicia y equidad, consolidando una verdadera cultura de la salud y fijando nuestros objetivos hacia la excelencia”.

**Visión:** “Colombiana de salud S.A. se consolidará como institución líder en prestación de servicios integrales de salud, como respuesta a las necesidades actuales y futuras de nuestros clientes, basándonos en un sistema de gestión gerencial con políticas claras de calidad y contando con el compromiso y lealtad institucional del recurso humano”.

**Política de calidad:** “Colombiana de Salud S.A. Está comprometida con satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, prestando servicios de salud en forma accesible, oportuna, pertinente, segura y continua. Asumimos este compromiso, mejorando permanentemente el Sistema de Gestión de Calidad, brindando información confiable al usuario, disponiendo de un equipo humano amable, respetuoso e idóneo y contando siempre con el compromiso de la dirección.”

### Objetivos de Calidad


Garantizar la oportunidad a un día de los pacientes atendidos en medicina general, odontología general, y laboratorio clínico básico, respondiendo a los requerimientos de nuestros clientes y a las necesidades de nuestros usuarios

Brindar capacitación a nuestro cliente interno orientada al mejoramiento de la calidad.

Lograr niveles de satisfacción superiores al 90% para medicina general, odontología general y laboratorio clínico.

Lograr el cumplimiento de los estándares lógico- científicos para los servicios de medicina general, odontología general y laboratorio clínico

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 5 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

### 1.3 VALORES INSTITUCIONALES:

- Lealtad
- Integridad:
- Compromiso institucional.
- Mejoramiento continuo e innovación
- Ética
- Responsabilidad social
- Rentabilidad
- Honestidad: Somos coherentes con el pensar, decir y actuar, enmarcados dentro de los principios y valores empresariales; es un valor que manifestamos con actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.
- Respeto mutuo
- Confidencialidad
- Modernización
- Tecnificación

### 1.4 INTERACCION ENTRE LA EMPRESA:

#### 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

Asamblea de Accionistas  
Junta Directiva  
Gerente  
Dirección de Aseguramiento  
Dirección de prestación  
Dirección Administrativa y Financiera  
Coordinadores de área  
Coordinadores de de sedes  
Representante de la Dirección

Para la evaluación y control de sus actividades, los anteriores colaboradores tienen el deber de realizar la gestión necesaria que permita el mejoramiento continuo de la entidad, sirviendo como herramienta para generar procesos internos de auto evaluación y autocontrol, sin perder de vista que externamente se someten al control social, político, fiscal y disciplinario.

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 6 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## REPRESENTANTE LEGAL

La representación legal de la sociedad estará en cabeza de un representante elegido por la junta directiva y su correspondiente suplencia, el representante legal podrá actuar de manera independiente ejerciendo y asumiendo las funciones otorgadas.


## FUNCIONES

- Dirigir la empresa, de acuerdo a la misión, visión, valores y objetivos corporativos, como también las normas del Sistema General de Seguridad Social y muy especialmente las relacionadas con la atención en salud del Magisterio.
- Suscribir como su Representante Legal, los actos y contratos que deban expedirse o celebrarse ante entidades públicas y/o privadas.
- Representar a la compañía en los procesos judiciales en los que ésta deba hacer parte o delegar tal representación en apoderados generales o especiales.
- Conocer y proponer estrategias de manejo respecto de la situación general de cobranzas, contratos y asuntos legales de trámite especial.
- Conocer el estado de las finanzas y liquidez de la organización fijando prioridades para el uso de los recursos. Proteger la inversión y coordina el crecimiento progresivo de la compañía.
- Velar por la utilización eficiente de los recursos humanos, técnicos y financieros de la empresa y por el cumplimiento de los planes, programas y metas aprobadas por la Junta Directiva
- Realizar la gestión necesaria para lograr el desarrollo de la empresa, de acuerdo con los planes y programas establecidos, teniendo en cuenta los perfiles epidemiológicos del área de influencia, las características del entorno y las condiciones internas de la Empresa.
- Determinar con las áreas responsables las políticas de contratación y ventas, precios y demás condiciones, colaborando en la negociación cuando fuere necesario.
- Garantizar el establecimiento del sistema de Garantía de la Calidad, de Auditoria en Salud y Control Interno que propicien la calidad en la prestación de los servicios de salud que presta la Empresa y las demás estipuladas en el contrato

## DIRECCION DE ASEGURAMIENTO

- Proponer a la Gerencia general sobre las decisiones claves en materia de administración y compra de servicios y contratación, para la estructuración de un modelo de contratación adecuado para la prestación de servicios de salud, manteniendo de esta forma una red de prestadores propia y subcontratada acorde con los requerimientos establecidos contractualmente o las ofertas realizadas.
- Participar en los comités establecidos por la normatividad vigente y los estructurados dentro del sistema de gestión de calidad y promueve el cabal cumplimiento de las funciones y actividades, así como los compromisos establecidos al interior de éstos

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 7 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

(Comité de Gerencia, interinstitucionales, comité administrativo, de calidad y comité de sistemas de información).


- Apoyar a la gerencia general en la representación de la institución ante las diferentes instancias legales en lo relacionado al tema de aseguramiento de la prestación de servicios de salud.
- Garantizar la prestación de los servicios de salud dentro de planes de beneficios establecidos en el departamento de Boyacá, a través de terceros (red propia para el I Nivel y parte del II Nivel y red subcontratada para III y IV y parte del II Nivel de atención), a los afiliados y los beneficiarios en los contratos o empresas con los cuales se tiene dichos servicios contratados.
- Coliderar la implementación del plan estratégico global empresarial y evaluar el desarrollo de la plataforma estratégica dentro del sistema de gestión de calidad de la organización.
- Realizar las evaluaciones de personal y de desempeño de acuerdo a los tiempos establecidos y rendir informe de los resultados de éstas al área de talento humano y las demás estipuladas en el contrato.

### **DIRECCION DE PRESTACION**

- Dirigir las acciones necesarias para dar cumplimiento a los planes y programas trazados por la Gerencia, para garantizar la prestación integral de los servicios de Salud de la Empresa.
- Dirigir, planear y ejecutar los programas y proyectos, conjuntamente con los jefes de las dependencias responsables de la prestación de los servicios de salud y de las Coordinaciones de sedes, de acuerdo con los objetivos de la Empresa.
- Diseñar conjuntamente con los Coordinadores de cada área asistencial y los Coordinadores de sedes, los protocolos de atención médica y/o guías de manejo y presentarlos a la Gerencia para su aprobación.
- Definir las necesidades de información en salud y los indicadores respectivos para el adecuado control de gestión, realizando la medición periódica de los mismos.
- Evaluar el comportamiento de la demanda de servicios de salud de Colombiana de Salud y presentar los resultados a la Gerencia.
- Participar en la evaluación, diseño y puesta en marcha de nuevas formas de prestación de servicios a la comunidad o a los usuarios en los programas de la Empresa.
- Adaptar y adoptar las normas técnicas y modelos orientados al cumplimiento de los requisitos de habilitación y acreditación tendientes a mejorar la prestación de los servicios de salud velando por la validez científica de las técnicas y procedimientos utilizados en el diagnóstico y tratamiento.
- Vigilar todas aquellas situaciones que sean factor de riesgo epidemiológico en la población afiliada y las demás estipuladas en el contrato

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección



	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 8 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## **DIRECCION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA**

- Orientar las políticas de gestión administrativa y financiera que deben implementarse en la Empresa de acuerdo a las normas legales, bajo prácticas de actualización permanente que permitan la adecuada y oportuna toma de decisiones del nivel directivo de la entidad.
- Proponer a la Gerencia los planes, programas, objetivos, políticas y estrategias de desarrollo de su Dirección dirigidos al fortalecimiento y optimización de los recursos económicos y financieros de la empresa.
- Liderar y diseñar métodos y procedimientos que permitan ejecutar las políticas y normas emanadas por las directivas de la Entidad.
- Dirigir la prestación de los servicios administrativos y financieros de la Empresa de acuerdo con la Misión, visión y objetivos institucionales.
- Establecer la coordinación correspondiente con las áreas o entidades (externas) encargadas de la contabilidad, de tal forma que entreguen información oportuna y veraz, especialmente en lo que a informes, estados financieros, y cumplimiento de los informes a las entidades de vigilancia y control se refieren.
- Elaborar e implementar el sistema de costos de la organización.
- Elaborar las respuestas a los requerimientos emitidos por entes fiscalizadores, informes, estadísticas y demás información que requieran las directivas de la organización o los entes fiscales, en coordinación con el asesor jurídico.
- Evaluar la aplicación de los procedimientos administrativos y financieros a su cargo para la óptima prestación del servicio, vigilando el cumplimiento de las políticas y las disposiciones vigentes.
- Coordinar de acuerdo con las directrices de su superior inmediato las actividades propias de los responsables de las relaciones laborales, asuntos administrativos, así como del personal encargado de actividades financieras y contables.
- Participar en la elaboración, ejecución y seguimiento de los planes de acción, proyectos y actividades de la dirección.


## **COMPROMISO CON LA GESTIÓN**

Colombiana de Salud S.A y su equipo directivo, 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 Colombiana de Salud S.A hacia el cumplimiento de su misión y siendo responsables por su ejecución.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de Colombiana de Salud S.A, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos establecidos por la institución, el cliente y la normatividad.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección



	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 9 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## 1.5 INTERACCION ENTRE LOS USUARIOS:

El usuario y su familia son las personas importantes en la Institución. Nosotros trabajamos para nuestros usuarios, entendiendo que es una persona con sentimientos y emociones, que merece trato amable. El usuario merece que se le trate con la mayor atención, cortesía y profesionalismo que se pueda. Nuestro trabajo es satisfacer las necesidades, deseos y expectativas de los clientes, disipar sus temores y resolver sus quejas o reclamos.

Colombiana de Salud S.A. orienta su actividad cotidiana a:

Garantizar y asegurar las necesidades de salud de sus usuarios mediante la prestación de servicios de excelente calidad, en un ambiente de mejoramiento continuo, con talento humano competente, capacitado y comprometido social e institucionalmente, suministrando información adecuada y haciendo uso de nuevas tecnologías, conforme a la normatividad vigente para el sector salud y/o normas que la modifiquen.

Exigir y vigilar la calidad de la prestación de los servicios de salud de las IPS disponibles en la red y demás proveedores; para garantizar que estos respondan a las normas definidas sobre el particular y a las necesidades en salud de los usuarios con la calidez y respeto necesario a la dignidad humana.

Velar porque la administración garantice la adecuada atención de los usuarios, así como el manejo técnico de su información en bases de datos actualizadas, de acuerdo con sanos principios de administración y conforme con las disposiciones que rigen los términos de referencia del contrato actual con el Fondo de Prestación del Magisterio.


Garantizar, dentro de su marco de acción, la adecuada y oportuna destinación de los recursos del Fondo de Prestación del Magisterio, para que éstos sean focalizados a las reales necesidades en salud de los usuarios, en una visión corporativa del bien común; administrando los mismos con transparencia, racionalidad y sentido humano.

Concebir dentro de nuestro modelo de atención en salud a los usuarios de nuestros servicios como el centro y la razón de ser de nuestro actuar empresarial y por tanto, todas nuestras acciones están orientadas a incidir significativa y positivamente en sus condiciones de salud y por ende contribuimos a garantizar una mejor calidad de vida.

## 1.6 INTERACCION ENTRE LOS FUNCIONARIOS:

En sus relaciones con la Institución los funcionarios deberán:

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 10 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

- a) Velar por los intereses de la Institución y colaborar en todo momento en la consecución de sus objetivos, cuidando especialmente que no se afecten los servicios que se ofrezcan al público.
- b) Abstenerse de desempeñar cualquier actividad que implique conflicto con los objetivos de la Institución.
- c) Emplear el tiempo de trabajo para realizar exclusivamente labores o actividades propias de sus funciones.
- d) Informar oportunamente a sus superiores de cualquier acto o circunstancia que pudiera dañar a la Institución o impedir a sus empleados o funcionarios cumplir con sus funciones o actividades.

### **1.7 INTERACCION CON EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN:**


1. Los funcionarios de Colombiana de Salud S.A deben usar adecuadamente los correos electrónicos institucionales asignados a las diferentes áreas para el manejo interno y externo de la información, se debe evitar el manejo de información personal en el mismo.
2. La Información de Colombiana de Salud S.A debe ser tratada con confidencialidad lo que significa que no puede ser conocida por terceros, la responsabilidad del manejo y de la seguridad de esta debe estar a cargo de quien está encargado de salvaguardarla; por lo tanto usuarios que manipulen dispositivos como: CD, DVD, USB, discos duros externos, entre otros, deben utilizarlos considerando la importancia de la información que contienen, buscando mecanismos seguros para su almacenamiento y/o distribución.
3. Colombiana de salud S.A especifica que todos los sistemas informáticos, están destinados únicamente a propósitos laborales y todos los archivos son propiedad de la compañía.

### **1.8. INTERACCIÓN CON EL USO DE BIENES:**

#### **COMPROMISO CON LA CIRCULACIÓN Y DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

Colombiana de Salud S.A se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus funcionarios. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 11 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

La información es uno de los recursos más importantes de cualquier organización, puesto que con ella se posibilita la toma de decisiones y la veracidad de esta permite que sean más o menos acertadas, por lo tanto la información en COLOMBIANA DE SALUD S.A debe garantizarse en varios aspectos, entre los cuales está la depuración y evaluación de las fuentes de datos primarios, la conservación de la misma y la garantía de confidencialidad en aquella que así lo requiera, esto último con especial énfasis, en aquellos registros asistenciales, tales como la historia clínica, actas de comité técnico científico, etc. En los cuales la custodia y confidencialidad, además están garantizadas por la normatividad vigente.

## 1.9. INTERACCIÓN CON EL MEDIO AMBIENTE:

Colombiana de Salud S.A., como institución líder en la prestación de servicios de salud, es responsable en cumplir con la legislación vigente, requisitos exigidos por los entes ambientales, implementación de la política de buen gobierno, manuales de bioseguridad, plan integral de gestión de residuos hospitalarios y similares, buenas prácticas de esterilización, programa de salud ocupacional, seguridad del paciente y un activo comité de bioseguridad en cada una de las sedes; que contribuyen al mejoramiento continuo y a minimizar el impacto con el medio ambiente, a través de un manejo responsable de los residuos sólidos generados en la Institución, verificando de forma permanente la gestión externa efectuada en la incineración, auto clavado y reciclaje; sensibilizando a todo el personal en la toma de conciencia frente al uso de tecnologías limpias, el reducir, el reusar y el reciclar.

## 1.10 PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL:


### 1.10.1 Con Trabajadores:

Colombiana de Salud S.A. establece el Comité Paritario en Salud Ocupacional COPASO, cuyo objetivo es promocionar la salud ocupacional en todos los niveles de la empresa, buscar acuerdo con las directivas y responsables del programa de Salud ocupacional en función de metas y objetivos propuestos, divulgar y promover prácticas saludables y motivar la adquisición de hábitos seguros.

Dentro de las funciones del COPASO están:

- ✦ Investigación: Colaborar con el análisis de las causas de los accidentes de trabajo, enfermedades profesionales e información estadística.
- ✦ Capacitación: Proponer y participar en las jornadas de capacitación las cuales deben ser dirigidas en todos los niveles de la empresa.
- ✦ Coordinación: Entre la dependencia responsable de la labor de Salud Ocupacional, los directivos, los trabajadores y la ARP.

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 12 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

- ⤴ Inpecciones: Realizar inspecciones periódicas a las instalaciones de la empresa con el fin de prevenir la ocurrencia de accidentes de trabajo o enfermedad profesional.
- ⤴ Vigilancia: Sobre el cumplimiento por parte de los trabajadores y empleadores de los programas de higiene y seguridad, programa de salud ocupacional.
- ⤴ Promoción: Promover la participación y conocimiento de las normas por parte de la comunidad laboral, mediante actividades de divulgación.

El COPASO debe estar conformado por igual número de representantes de los trabajadores que representantes de los empleadores. El empleador nombrará sus representantes y los representantes de los trabajadores serán elegidos por votación libre. El vigia ocupacional será nombrado por el empleador, no requiere votación. El período de vigencia del comité será de 2 años, al cabo del cual podrán ser reelegidos.


### 1.10.2 Derechos y deberes:

Establecer una Política donde se promulgue y exija el cumplimiento de los Deberos y Derechos de acuerdo a las especificaciones realizadas por el Cliente Externo mediante el Proceso de Selección LP-FNPSM-003-2011 Apéndice 4 A Sistema de Garantía de Calidad Literal 5.5.1 donde se definen y concluyen los Deberes y Derechos del Usuario de la siguiente forma:

### DERECHOS DE LOS AFILIADOS AL FNPSM Y BENEFICIARIOS

- Recibir información clara, precisa, veraz y actualizada sobre los servicios de salud, ubicación de sedes e instituciones y modelos de atención administrativos y asistenciales.
- Obtener la asignación de cita o turno para la atención, de manera ágil y oportuna.
- Recibir los servicios médicos de manera oportuna y con calidad.
- Recibir un trato digno por parte del personal que presta los servicios.
- Tener la opción de escoger de la red ofertada del sitio de zonificación, el o los profesionales e instituciones por quien será atendido.
- Ser atendido en instituciones seguras y confortables.
- Ser referido para atención en un nivel de complejidad superior cuando se requiera.
- Ser atendido de urgencia, fuera de la región sede, cuando se requiera.
- Ser escuchado y obtener respuesta adecuada y oportuna a las inquietudes y problemas que presente.
- Recibir indicaciones claras y precisas sobre auto cuidado, tratamientos y controles que debe seguir.
- Recibir los medicamentos de acuerdo a las necesidades de salud.
- Ser incluido en un programa de Promoción de la salud y Prevención de la enfermedad de acuerdo a su edad y/o riesgo de enfermedad.
- El docente adquirirá el carné de afiliado y/o beneficiario a través de la página Web [www.fomag.gov.co](http://www.fomag.gov.co)

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 13 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## DEBERES DE LOS AFILIADOS AL FNPSM Y BENEFICIARIOS

- Todo usuario debe observar un comportamiento correcto en el proceso de atención al cual incluye:
- La solicitud del servicio y el uso adecuado del mismo.
- El cumplimiento de las citas.
- El seguimiento de los tratamientos instaurados.
- La aplicación de las indicaciones dadas y formas de auto cuidado.
- La relación respetuosa con el personal que presta la atención.
- La cooperación en la conservación de las instalaciones y equipos de los sitios de atención.

Sin perjuicio de la responsabilidad del contratista, los afiliados al FNPSM y beneficiarios además de la obligación de suministrar los soportes que acrediten la calidad de afiliado o beneficiario de su grupo familiar cuando les sea requerida, deben como responsabilidad del afiliado o subsidiariamente del beneficiario reportar las novedades que se presenten en su grupo familiar y que constituyan causal de extinción del derecho, tales como fallecimientos discapacidad, pérdida de la calidad de estudiante, independencia económica, cumplimiento de la edad máxima legal establecida y demás que puedan afectar la calidad del afiliado o beneficiario.


Informar cualquier anomalía, inconsistencia o desavenencia sufrida en ocasión de la utilización o acceso al sistema de salud, en primer lugar a las oficinas de Atención al Usuario de nuestra Institución, en caso de no obtener solución puede informar a los Comités Regionales y sólo una vez agotada esta vía sin obtener respuesta satisfactoria, a la Auditoría Médica o Fidupervisora SA, como última Instancia.

Lo anterior implica que exista una Política Interna debidamente documentada para dar cumplimiento a dichos criterios; por lo tanto se plantea una metodología en la que participen los actores del sistema (*Cliente Interno-Veedores-Usuarios-Red*) de acuerdo a unos procesos internos que retroalimenten un Sistema de Gestión de Calidad de la siguiente forma:

## INSTITUCIONAL

- Para dar inicio al proceso es necesario garantizar el cumplimiento de los Deberes como IPS y/o Asegurador según modelo de atención y contratación actual justificada en el Proceso de Selección LP-FNPSM-003-2011. Esta actividad obliga a realizar una documentación y reporte objetivo de las fallas en la prestación de servicio para garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de la institución. La retroalimentación al S.G.C debe ser constante evidenciando las fallas por omisión y/o ejecución inadecuada de cada uno de los procesos; se trata de analizar

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	COLOMBIANA DE SALUD S.A.	MANUAL DE CALIDAD	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	Página 14 de 26	CDS-IDM 2-05
		Revisión 03	Octubre 2013

objetivamente el desarrollo de las actividades que componen cada procedimiento para tomar el correctivo necesario; para dar cumplimiento a esta actividad es necesario crear un mecanismo ágil de registro y seguimiento a las fallas evidenciadas consideradas **procedentes** para evitar su repetición. La información consolidada que sale de esta actividad debe socializarse para garantizar la participación activa de los actores en beneficio de los resultados y objetivos planteados desde la planeación estratégica y la política de calidad de la institución.

- Establecer un mecanismo de seguimiento objetivo y monitoreo al cumplimiento de los objetivos e indicadores relacionados con la prestación del servicio. (*Evaluación de los Estándares de Calidad definidos en Proceso de Selección LP FNPSM-003-2012 Apéndice 4 A Sistema de Garantía de Calidad en Salud Literal 5.2 Indicadores de Calidad del Sistema de Atención*) Esto fundamenta la retroalimentación al S.G.C de la institución fomentando la utilización de metodologías de mejora continua en beneficio de la calidad del servicio.
- Establecer mecanismos de seguimiento al comportamiento de las acciones generadas formalizadas ante el S.G.C, análisis de indicadores y eficacia de la ejecución de la Política de Deberes y Derechos.


## INDIVIDUAL-POBLACION

- Identificación de la población Objeto.
  - *Usuarios Policonsultantes*
  - *Pacientes Polimedicados*
  - *Usuarios Frecuentes y Agresivos*
  - *Usuarios Inasistentes en todos los servicios ofertados*
  - *Usuarios que no se adhieren y/o no asisten a los Programas de PYP y Clínica del Sano*
  - *Evaluación de la Adherencia al Tratamiento por muestra.*
- Llevar a cabo metodologías de análisis de causas que justifican las acciones futuras sobre la muestra en proceso de intervención (Población Objeto)
- Definir políticas individuales de intervención. Se deben identificar por grupos a consecuencia regular, establecer listados para definir estrategias de intervención.
- Seguimiento de los pasos y estrategias implementadas para tomar nuevas acciones de intervención teniendo en cuenta en todos los casos la evaluación de la eficacia.

Las actividades serán personalizadas y específicas, ya que el objetivo es identificar la población para diseñar las acciones encaminadas a garantizar el adecuado uso del servicio.

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección



	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 15 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

Una vez identificada la causa raíz del incumplimiento de los Deberes del usuario que se evaluara conjuntamente con la muestra gracias a la identificación puntual, se tendrá en cuenta el conducto regular según los actores que pueden controlar el comportamiento del usuario teniendo en cuenta que no existen sanciones dentro de los TR que pueden funcionar a favor de Colombiana de Salud S.A

### 1.11. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN:

El código de ética y buen gobierno se publicará en la plataforma del sistema de gestión de la calidad de la institución con la finalidad que los funcionarios tengan acceso.

Para los funcionarios nuevos en el momento de la inducción por parte de Talento Humano les realizará la socialización y posterior evaluación para verificar la adherencia a dicho manual.

Para los funcionarios antiguos se realizaran evaluaciones periódicas para verificar el conocimiento de las mismas.

### 1.12. INHABILIDADES Y COMPETENCIAS:

- Haber sido condenado por delito sancionado con pena privativa de la libertad por delitos contra el patrimonio o el lavado de activos
- Haber sido sancionado disciplinariamente con ocasión del desempeño en cargos del sector público
- Haber sido destituido con ocasión del desempeño en cargos del sector privado
- Haber demandado judicialmente a la Organización
- Haber sido despedido de la Organización
- Haber sido suspendido en el ejercicio de su profesión o excluido de éste
- Vinculación de parientes de empleados en primer grado de consanguinidad y de afinidad sin previa autorización de la Junta Directiva.


## 2. CODIGO DE BUEN GOBIERNO

### 2.1 ASIGNACION DE FUNCIONES

Colombiana de Salud tiene el proceso de Talento Humano, de allí se desprenden todas las políticas relacionadas con el manejo del personal de la institución.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección



	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 16 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

El manual de funciones por competencias, contiene la descripción de cargos y formaliza la estructura organizacional de la Empresa en él se describen funciones, competencias, requisitos, de cada cargo en todos los niveles de la Empresa en búsqueda de mejora de desempeño del talento humano.

## **2.2 COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES**

El talento humano es la base de Colombiana de Salud, su bien más valioso, motivo para fortalecer sus competencias que garanticen contar con funcionarios virtuosos con cualidades humanas, éticas, técnicas y profesionales para cumplir a satisfacción las funciones que le fueron encomendadas.

Colombiana de Salud tiene como uno de sus objetivos ofrece permanentemente orientación, planeación y ejecución de las actividades propias de la gestión humana, de manera que responda a las competencias requeridas del personal para su desarrollo profesional, ocupacional, personal y familiar, y así garantizar la prestación del servicio propuesto, con miras a una constante promoción humana

## **2.3 INTERACCION DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL TANTO INTERNO COMO EXTERNO:**

### **2.3.1 AUDITORIAS INTERNAS**


Colombiana de Salud S.A. de acuerdo a su sistema de gestión de la calidad tiene establecido la realización de auditorías internas cada 8 meses a todos los procesos, las cuales son programadas por el representante de la dirección. En estas auditorías se verifica: Normatividad del sistema general de seguridad social en salud, requisitos del cliente, Norma ISO 9001:2008 y cumplimiento de procesos establecidos por Colombiana de Salud S.A.

El resultado de estas auditorías genera las acciones de mejora necesarias a las cuales se les realiza análisis de causas y se generan planes de acción con la finalidad de eliminar los inconvenientes encontrados y permitir la mejora continua en cada uno de los procesos.

### **2.3.2 REVISORIA FISCAL**

Colombiana de Salud S.A se compromete a garantizar y facilitar las relaciones armónicas y receptivas con los órganos de evaluación externo e interno, y de entregar la información de manera oportuna, veraz y completa, para que estos puedan desempeñar su labor de la manera más oportuna y objetiva. Además de seguir las recomendaciones y los planes de mejoramiento propuestos y recomendados en sus informes.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 17 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## REVISORÍA FISCAL.

Como mecanismo de garantía para los accionistas, la organización cuenta con un Revisor Fiscal, quien cumple las funciones previstas en el Código de Comercio y se sujeta a lo allí dispuesto, así como lo establecido en los Estatutos de la organización.

## FUNCIONES.

De acuerdo al Artículo 207 del Código de Comercio son funciones taxativas del Revisor Fiscal:

Cerciorarse de que las operaciones se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajusta a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

Dar oportuna cuenta, por escrito, a la Asamblea o Junta de Socios o Junta Directiva o al Gerente, según los casos, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios.

Colaborar con las entidades gubernamentales que ejerzan la inspección y vigilancia de las compañías, y rendirles los informes a que haya lugar o le sean solicitados.

Velar porque se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de las Asambleas, de la junta de socios y de la junta directiva, y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas impartiendo las instrucciones necesarias para tales fines.

Inspeccionar los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia a cualquier título.


Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.

Autorizar con su firma cualquier balance que se haga, con su dictamen o informe correspondiente.

Convocar a la Asamblea o a la junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario.

Cumplir las demás atribuciones que le señalen las leyes o los estatutos y las que, siendo compatibles con las anteriores, le encomiende la Asamblea o junta de socios.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	COLOMBIANA DE SALUD S.A.	MANUAL DE CALIDAD	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	Página 18 de 26	CDS-IDM 2-05
		Revisión 03	Octubre 2013

### 2.3.3 CONTROL EXTERNO

Por su naturaleza como IPS de primer nivel de complejidad está vigilada por:

**Ministerio de la protección social:** Es un ente regulador que determina normas y directrices en materia de temas de salud pública, asistencia social, población en riesgo y pobreza, mediante las Leyes 715 de 2001 y la ley 1438 de 2011.

**Superintendencia Nacional de Salud (Supersalud):** Es el organismo que formula, dirige y coordina la política de inspección, vigilancia y control del sector salud y del sistema general de seguridad social en salud, además liquida y recauda la tasa que corresponde sufragar a las entidades sometidas a su vigilancia, autoriza la constitución o habilitación de EPS e IPS.

**Secretaría de Salud de Boyacá:** Dirigir el sector salud en el ámbito departamental en concordancia con la normatividad vigente, Promover planes, programas, estrategias y proyectos en salud para su inclusión en los planes y programas nacionales, Formular planes, programas y proyectos para el desarrollo del sector salud y del sistema general de seguridad social en salud en armonía con las disposiciones del orden nacional.

### 2.4 DELEGACION DE FUNCIONES

Para todas las actuaciones de orden legal, bien sean del sector público o privado, la representación legal de Colombiana de Salud estará a cargo del Gerente, quien podrá delegarla en otra persona o personas, según las circunstancias.


### 2.5 POTENCIAL HUMANO ASIGNADO

La divulgación del código de ética y buen gobierno está a cargo del nivel directivo de la Organización, esto incluye Gerente y Directores. El seguimiento al cumplimiento, está a cargo del Gerente.

A través del proceso de Gestión del Desempeño se garantiza contar con personas calificadas para ejercer las funciones asignadas. Este proceso permite atraer, desarrollar y retener talento humano excepcional para cumplir con la visión y la misión de Colombiana de Salud, aplicando oportunamente las herramientas de administración de personal y la normatividad vigente. Desde el Proceso Gestión del Desempeño se ejecutan procedimientos que contienen las actividades necesarias para:

- Vinculación, permanencia y retiro.
- Desarrollo humano (incluida la preservación de un ambiente de trabajo y condiciones óptimas de seguridad ocupacional para el desarrollo del trabajo y la capacitación para

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 19 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

mantener o mejorar las condiciones de educación, formación, habilidades y experiencia de los funcionarios).

- Nómina y novedades.
- Evaluación del desempeño
- Control interno disciplinario.
- Facilitar espacios de conciliación y concentración de las conductas eventualmente constitutivas de acoso laboral.

## **2.6 DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA.**

La política de Colombiana de Salud 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 Empresa con calidad y sentido de pertenencia, personas con deseo de superación personal y profesional.


Los funcionarios de Colombiana de Salud acatarán y aplicarán en el desarrollo de sus actividades administrativas, misionales y de apoyo logístico; las políticas institucionales, valores corporativos, principios éticos, objetivos y metas definidos en el Código de buen gobierno. Y se comprometen en el mejoramiento continuo y calidad de la gestión ética de la Institución. Los principios, valores y postulados consignados en éste código, son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los trabajadores de Colombiana de Salud.

## **2.7 POLÍTICAS EN LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

La Colombiana de salud S.A prohíbe a los empleados el acceso a las redes sociales en general (Facebook, twitter, linkedIn, youtube...), páginas de chats, juegos, viajes, compras por Internet, venta de acciones, pornografía entre otros con fines no profesionales para evitar el abuso de estas plataformas que absorben el tiempo de los trabajadores y la disminuyen la velocidad de la red.

Colombiana de salud S.A prohíbe estrictamente la difusión y descarga de material discriminatorio, acosador, ofensivo, difamatorio, pornográfico u obsceno.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 20 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

Colombiana de salud S.A informa a los trabajadores que cualquier uso inadecuado de los equipos de cómputo será objeto de una acción disciplinaria, pudiendo provocar hasta el despido.

Colombiana de salud S.A recalca a los empleados que ningún trabajador tiene el derecho de esperar que sus comunicaciones o uso de los sistemas informáticos de la empresa sea confidencial ni tampoco privado

Las cuentas de usuario del aplicativo Integra ARS no son compartibles por lo cual cada usuario debe preservar su contraseña y responderá por lo que se realice con su usuario, cualquier anomalía detectada debe comunicarse inmediatamente al departamento de Sistemas.

Colombiana de salud S.A prohíbe cambiar la configuración de los equipos de acceso a Internet (Cambiar nombre de la máquina, Tapiz de Windows, etc.). ni instalar software sin autorización del personal encargado.

## **2.8 POLÍTICAS EN LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN EN MATERIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.**

Colombiana de Salud S.A está comprometida a orientar su gestión en procesos que permitan definir un mejoramiento continuo en la prestación del servicio.


La política de calidad se fundamenta en el planteamiento de la misión y visión, define un compromiso claro de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios prestando servicios de salud de forma que sedé cumplimiento de los indicadores y estándares de calidad que justifiquen la mejora continua.

De esta manera se definen los medios que permiten hacer seguimiento de los estándares de calidad de la siguiente forma:

Evaluación de la planeación, definición y priorización de procesos dentro del programa de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad, Verificación continua del comportamiento de los procesos y procedimientos según el alcance de la norma ISO 9001-2008.

Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos planteado para el logro del plan estratégico.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 21 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

Evaluar la gestión y el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y funciones de cada uno de los procesos.

Recomendar prioridades para el adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información y la implementación correcta.

Definir las políticas de calidad que permitan la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo.

Definir los objetivos y estrategias para la aplicación de las políticas de calidad.

Planear el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.


Determinar, proporcionar y mantener los recursos técnicos, humanos y financieros para el desarrollo, continuidad y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Definir y evaluar de forma objetiva los indicadores de gestión e indicadores exigidos por el cliente externo dentro de los que se encuentran los estándares de calidad y resultados para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Revisar continuamente el Sistema de Gestión de la Calidad del cual se debe hacer el seguimiento correspondiente para su adecuado comportamiento que permita en todos los casos la mejora continua.

## **ENFOQUE AL CLIENTE:**

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	Página 22 de 26	CDS-IDM 2-05
		Revisión 03	Octubre 2013

### ENFOQUE AL CLIENTE

Colombiana de Salud S.A se compromete a dar cumplimiento a los requisitos del Cliente, la Normatividad Vigente, y los procesos definidos al interior de la Organización según un S.G.C.


<b>ATRIBUTO</b>	<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>
Satisfacción del Usuario: Satisfacción Institucional.	Ofrecer servicios de salud que generen satisfacción y permitan dar cumplimiento a los estándares de calidad definidos por el Cliente Externo.
Seguridad del Paciente - Seguimiento a Riesgos	Evaluar la calidad en la atención y el cuidado brindado a los Pacientes dentro de la Institución, en todos los casos debe estar dirigida a disminuir los riesgos que se puedan generar en las atenciones de los servicios que presta la institución.
Establecer Política de Deberes y Derechos	Establecer una Política donde se promulgue y exija el cumplimiento de los Deberes y Derechos de acuerdo a las especificaciones realizadas por el Cliente Externo mediante el Proceso de Selección LP-FNPSM-003-2011 Apéndice 4 A Sistema de Garantía de Calidad Literal 5.5.1
Evaluación de la gestión de los atributos por medio de indicadores de gestión y estándares de calidad definidos por el Cliente Externo.	

### METODOLOGÍA



<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección



	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 23 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## 2.9 POLÍTICAS DE MEDIO AMBIENTE


La Gestión Ambiental se involucra como una de las prioridades de la empresa, quien establecerá políticas y estrategia para dar cumplimiento a los requisitos legales y normativos de los diferentes entes certificadores al igual que los procesos que se desarrollan dentro de la institución que respondan al compromiso gerencial de la responsabilidad social en pro de la mejora continua y el respeto por el medio ambiente.

### PARÁMETROS DE CONDUCTA PARA EL ADECUADO RELACIONAMIENTO CON EL MEDIO AMBIENTE

Colombiana de Salud S.A., implementa desarrollar el Proyecto de “**I.P.S. VERDE**”, como un compromiso que aporta al cuidado del medio ambiente a través de su política ambiental elaborando estrategias donde la implementación de indicadores nos muestren el Ahorro acumulado en el consumo de agua, Ahorro acumulado en el consumo de energía, Ahorro consumo de papel, Cantidad de material reciclado, Excelencia en la minimización de residuos sólidos, hospitalarios, Cantidad de árboles sembrados y Desarrollo programa de capacitación; involucrando a todos los funcionarios:

1. Desarrollar un plan integral de capacitación de forma permanente para el desarrollo del Proyecto IPS Verde con toda la comunidad de Colombiana de Salud S.A., para formar una elevada concientización frente al correcto uso de los recursos no renovables basados en la modificación de hábitos.
2. Correcta segregación de los residuos sólidos hospitalarios, en aras de minimizar el envío de los mismos a los rellenos sanitarios; involucrando el proceso de reciclaje través de la contratación de la empresa Ecorecicla quien hará la recolección, transporte, manipulación, almacenamiento y disposición final de los residuos sólidos reciclables.
3. Implementar el proceso de Gestión Integral de Residuos Sólidos Reciclables involucrando a los funcionarios y sus familias en pro de cuidar el medio ambiente.
4. Realizar una correcta Gestión de Devolución Pos consumo en la Gestión Integral de los Residuos Reciclables Peligrosos como es el caso de las pilas, toners, luminarias dando cumplimiento a la normatividad, proceso que se llevará a cabo a través de la Empresa Descot, quien realizará el proceso de recuperación de materias primas con equipos de alta tecnología para la elaboración de nuevos productos y que entrarán posteriormente al mercado en pro del cuidado del medio ambiente.
5. Fomentar la cultura del ahorro implementando políticas como es la ley de las 3R en el ahorro de luz, agua y papel, a través de estrategias que nos lleven a identificar indicadores de impacto dentro de la Empresa.

No de Revisión	Fecha	Elaboró	Aprobó
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 24 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

6. Propender por la siembra de árboles en las diferentes regiones donde hace presencia Colombiana de Salud S.A., como uno de los legados más importantes dentro del proyecto “I.P.S. VERDE”.

Para todo lo anterior la Empresa proveerá un presupuesto anual que aporte a la mejora continua de relación con capacitación, desplazamientos, dotación de insumos y continuidad en la contratación de los proveedores involucrados.

## **2.10 SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS:**

La evaluación a la gestión de los órganos directivos es realizada por la Junta Directiva de forma anual, teniendo en cuenta criterios Financieros, Contratación e Inhabilidades y Prohibiciones.

Los Directores rinden cuentas periódicamente de su labor a la gerencia de Colombiana de Salud.

La organización diseña procesos con participación de los involucrados en su ejecución y los motiva para su cumplimiento y alcanzar niveles de autocontrol.

La Evaluación y control a los Directivos de la Empresa, se adelantará a través de un sistema responsable de auto-verificación de cumplimiento de objetivos propuestos y estrategias implementadas.

Los Directivos llevarán a cabo una revisión anual de sus actividades con respecto a todas sus políticas y el resultado de las mismas quedará registrado en las actas correspondientes.

Deberán observar una conducta ejemplar, traducida en un liderazgo ético que posibilite una imagen clara, abierta y confiable.


Liderar espacios de diálogo, participación e intercambio que garanticen la agilidad y fluidez en las comunicaciones para la toma de decisiones.

Diseñar e implementar estrategias para el fortalecimiento de los valores.

Promover el trato justo, respetuoso y digno, sin discriminaciones, ni preferencias de ningún tipo.

Impulsar mecanismos de evaluación y control de gestión sobre programas y proyectos.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 25 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

## 2.11 CONFLICTOS DE INTERÉS

Se generarán espacios y mecanismos de convivencia, concertación y solución de conflictos y se propenderá por fomentar una cultura organizacional y un clima laboral estimulante. Se exaltarán las mejores prácticas organizacionales y la consolidación de los valores institucionales en las relaciones laborales.

La Entidad determinará cuáles son los aspectos favorables y desfavorables de su propia cultura organizacional con el propósito de direccionar los esfuerzos, recursos y tiempos hacia la sensibilización, apropiación e interiorización de los valores requeridos para modificar o eliminar aquellos comportamientos indeseables, para mejorar el clima organizacional, el ambiente laboral, el compromiso institucional y el sentido de pertenencia, indispensables para conducir a la Entidad como organización hacia el futuro deseado.

Los conflictos que surgen en Colombiana de Salud, se resuelven conforme se indica en el Reglamento Interno de Trabajo de la Entidad, documento normativo de las relaciones laborales entre la Institución y sus empleados.

De igual manera se da conformación y desarrollo al comité de convivencia laboral que surge con el objetivo de contribuir a la prevención y solución de conflictos causada por conductas de acoso laboral de los trabajadores al interior de la institución.

## 2.12 MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y PRINCIPIOS DE LA COMUNICACIÓN DESDE EL LIDERAZGO DE LA ORGANIZACIÓN.


El departamento de Sistemas de Colombiana de Salud S.A apoyara a los usuarios y será proactivo en el acatamiento obligatorio por parte de los funcionarios en cuanto al uso de las de tecnologías de información

## 2.13 TRATAMIENTO A PROPIETARIOS E INVERSIONISTAS

El código de buen gobierno protege los derechos a los propietarios e inversionistas. Quienes cuentan con la posibilidad de hacer observaciones respetuosas a la gerencia, solicitar modificaciones que sean pertinentes y legales, así como la reparación efectiva cuando sea el caso por inconformidad sobre sus derechos. Además de los anteriores son derechos de los propietarios e inversionistas todos aquellos reconocidos por la Ley.

Garantizar el cumplimiento estricto de los procedimientos de la estructura política.

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección

	<b>COLOMBIANA DE SALUD S.A.</b>	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	
	<b>CODIGO DEL BUEN GOBIERNO, ETICA Y TRANSPARENCIA</b>	<b>Página 26 de 26</b>	<b>CDS-IDM 2-05</b>
		<b>Revisión 03</b>	<b>Octubre 2013</b>

Divulgar por medios efectivos el proceso de contratación y sus resultados, a todos los funcionarios, contratistas, proveedores y comunidad en general; de tal forma que genere confianza en los procesos de contratación de la Empresa.

## **2.14 MECANISMOS DE DIFUSION Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

Colombiana de Salud S.A adopta los siguientes mecanismos para la difusión y socialización del código de ética y buen gobierno.

- Con colaboradores: Se utilizarán los espacios destinados en los grupos de calidad, donde de manera anual se deberá socializar entre los miembros de cada grupo el contenido del código de ética, y en los programas de inducción y reinducción del personal.
- Demás partes interesadas: Se realiza publicación en la página web de la institución

<b>No de Revisión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Aprobó</b>
00	Octubre 2007	Dirección Prestación	Gerencia General
01	Noviembre 2009	Coordinación Calidad	Dirección Aseguramiento
02	Septiembre 2012	Comité de Ética y buen gobierno	Alta dirección
03	Octubre 2013	Comité de Ética y buen gobierno	Alta Dirección