

## **RESOLUCION No 410**

“Por medio de la cual se modifica el Código de Buen Gobierno de la Empresa Social del Estado Redsalud Armenia E.S.E. y se deroga la Resolución 1197 del 31 de octubre de 2007.

La Gerente de la Empresa Social del Estado Redsalud Armenia E.S.E. en uso de sus atribuciones legales constitucionales, y

### **CONSIDERANDO:**

- A.** Que la Ley 1122 de Enero 9 de 2007, entre las funciones y facultades que otorga a la Superintendencia Nacional de Salud en su artículo 40 numeral d) está la de *“Introducir mecanismos de autorregulación y solución alternativa de conflictos en el sistema General de Seguridad Social en Salud”*, con lo que busca orientar el desarrollo de cada organización, su relación con los demás actores del sistema y en particular, con los usuarios del servicio de salud.
- B.** Que de acuerdo a lo ordenado en la Ley 1122 de Enero 09 de 2007 en su artículo 40 numeral h) el cual reza...*“Vigilar que las instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud adopten y apliquen dentro de un término no superior a seis (6) meses, un código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines de la presente ley”*.
- C.** Que en Agosto 1 de 2007 la Superintendencia Nacional de Salud expidió la Circular Instructiva No.045, mediante la cual imparte las instrucciones que orienten la gestión de las instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- D.** Que se hace necesario dar cumplimiento a la adopción del Código de Buen Gobierno a que hace referencia la Ley 1122 de Enero 09 de 2007 y la Circular instructiva No. 045 de Agosto 1. de 2007.
- E.** Que para dar cumplimiento a los fines esenciales del Estado en materia de Gestión Pública, la Empresa Social del Estado Redsalud Armenia E.S.E. elabora un instrumento de trabajo basado en los principios de transparencia, eficiencia, eficacia y efectividad.

- F. Que según la Circular Instructiva 045 del 1 de agosto de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual define la estructura y contenido del Código de Buen Gobierno, se hace necesario ajustar el ya adoptado por la entidad mediante la Resolución 1197 del 31 de octubre de 2007.
- G. Que el ajuste previsto se relaciona entre otros con los contenidos de: Generalidades de la Empresa y Plataforma Estratégica, motivados por el Acuerdo 03 del 30 de marzo de 2010, por medio del cual la Junta Directiva de Redsalud Armenia E.S.E. aprueba las modificaciones al Plan Estratégico presentado por la actual Gerencia, con el fin de hacerlo cumplible conforme a la realidad presupuestal y acorde a las necesidades de la prestación de servicios de salud.
- H. Que en mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**Artículo Primero.**

Modifíquese el Código de Buen Gobierno para Redsalud Armenia E.S.E, cuyo contenido es el siguiente:

**PRESENTACION**

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1122 de Enero 9 de 2007 y la Circular Instructiva No. 045 de Agosto 1 de 2007, Redsalud Armenia E.S.E., constituye su Código de Buen Gobierno, el cual compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o Gobierno, con el fin de generar confianza en los funcionarios y clientes externos.

El Código de Buen Gobierno se constituye en una herramienta para la mejora continua y el aseguramiento de la calidad al interior de la Entidad, por lo que sus contenidos y aplicación están acordes con la estructuración y adecuación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad. Sistema de Control Interno MECI 1000:2005, Sistema de Desarrollo Administrativo y Sistema de Información y Atención al Usuario.

Con su expedición, La Gerencia busca que todos los niveles de la administración, los usuarios y la comunidad en general, dispongan de un instrumento legal y ético

de orientación y guía, para actuar en sus diversas interacciones y relaciones, que garantice el cumplimiento de su Plataforma Estratégica y Objetivos Institucionales.

El personal directivo y administrativo de Redsalud Armenia E.S.E socializará los contenidos y alcances del presente Código vigilando el cumplimiento de las instrucciones y normas dispuestas en él.

## **CAPITULO I**

### **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

Redsalud Armenia, es una Empresa Social del Estado creada mediante Acuerdo 016 de 1.998 del Concejo Municipal, cuyo objetivo es brindar atención en salud de baja complejidad a la población pobre y vulnerable del Municipio de Armenia Quindío, en la actualidad atiende alrededor del 60% de la población de esta ciudad, gracias a los contratos celebrados con las EPS del Régimen Subsidiado y la Secretaria de Salud Municipal, su amplia y excelente infraestructura le brinda ventajas competitivas para la atención de los usuarios con respecto a las demás IPS del Departamento, cuenta con 12 Centros de Salud, de tal forma que cada comuna cuenta con al menos un (1) Centro de Salud, distribuidos estratégicamente a lo largo y ancho de la ciudad, una Unidad Intermedia y un (1) Puesto de Salud en el sector rural.

La principal cobertura se brinda en la zona sur de la ciudad, ya que es allí donde se concentra la mayor parte de la población objeto, igualmente se tiene ubicado un punto de atención para la comunidad rural del Corregimiento de El Caimo (único corregimiento del Municipio), a fin de facilitar su acceso a los servicios de salud.

En los Centros de Salud se ofrecen servicios ambulatorios en lo concerniente a promoción de la salud, prevención y detección temprana de la enfermedad, atención médica, atención odontológica, atención por enfermería y procedimientos menores de enfermería.

En algunos Centros de Salud, dada su gran cobertura y demanda, se ofrecen servicios de toma de muestras de laboratorio clínico, toma de rayos x de odontología y dispensación de medicamentos.

En el Centro de Atención Ambulatoria C.A.A. del Sur, se brinda atención integral a la gestante, al menor de 5 años, y al joven. En todos los Centros se presta el Programa de Riesgo Cardiovascular. Esta atención específica favorece el seguimiento y control del riesgo en salud de estos grupos poblacionales

vulnerables, permitiendo mejorar las coberturas de los programas de promoción y prevención, reforzar el componente educativo y brindar un tratamiento oportuno a los pacientes con factor riesgo.

En el Hospital del Sur, que hace parte de la red prestadora de atención, se ofrece además de la atención ambulatoria, atención hospitalaria, contándose con los servicios de Urgencias, Hospitalización, Atención del Parto, Cirugía ambulatoria (Pomeroy y Vasectomías), Laboratorio Clínico e Imágenes Diagnosticas, servicio farmacéutico y de ambulancia o traslado asistencial básico.

## **CAPÍTULO II**

### **PLATAFORMA ESTRATEGICA**

Este proceso comienza mirando que vamos a hacer en el futuro “VISION” y como lograrlo “OBJETIVOS”, determinando los puntos específicos para poder llegar allí “ESTRATEGIAS” teniendo claro y en conciencia quienes somos “MISIÓN” y aplicando continuamente los “VALORES CORPORATIVOS”.

#### **MISION**

Atender las necesidades y los problemas de salud de la población de Armenia, mediante la prestación de servicios de baja complejidad, en los diferentes puntos de atención ubicados estratégicamente en toda la ciudad, ofreciendo una amplia cobertura, servicio cálido y un modelo de atención con enfoque preventivo y de gestión del riesgo.

#### **VISION**

Redsalud Armenia E.S.E, será reconocida por la excelente calidad en la prestación de los servicios de salud, modelo en desarrollo e innovación de programas especiales y servicio al cliente, gracias a su avance en tecnología e infraestructura y un equipo humano competente y comprometido con la ética, la eficiencia y la mejora continua, asegurando su rentabilidad social y financiera

#### **PRINCIPIOS CORPORATIVOS:**

Los principios son las bases o normas morales que deben existir en toda organización, los cuales unidos a valores comunes, a una Misión y siendo claramente identificados contribuyen al desarrollo organizacional. Los principios adoptados por Redsalud Armenia E.S.E son:

- ✓ **Mejoramiento Continuo:** La Empresa comprometerá todos sus recursos normativos, técnico-científicos, tecnológicos, administrativos y financieros con el fin de aumentar la capacidad resolutive para cumplir los requisitos, optimizar su desempeño, que le permitan responder con oportunidad, pertinencia y competitividad a los cambios, para que soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.
- ✓ **Oportunidad:** La organización cumplirá a tiempo y con calidad las responsabilidades asignadas para que la prestación de los servicios en salud se ofrezca a clientes y usuarios en el momento en que se requieran.
- ✓ **Eficacia:** La organización se caracterizara por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas.
- ✓ **Eficiencia:** Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E, deben actuar con conciencia en la racionalización del uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- ✓ **Efectividad:** La Empresa laborará en coordinación a la relación entre los resultados alcanzados y la utilización de los recursos técnico-científicos, tecnológicos, humanos, administrativos y financieros disponibles, de manera que pueda cumplir con los impactos deseados a nivel de rentabilidad financiera y social.
- ✓ **Universalidad:** Redsalud Armenia E.S.E. garantizara que el derecho a la protección humanitaria para todas las personas residentes en el territorio colombiano como obligación del Estado, se cumpla en la organización con todo su potencial humano sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida para acceder a los beneficios consagrados en la Constitución Política, a través del Sistema General de la Seguridad Social en Salud, bajo los parámetros de: Pertinencia, Oportunidad, Continuidad, Accesibilidad y Seguridad.

### **VALORES ORGANIZACIONALES:**

Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. se comprometerán a orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos:

- ✓ **Honestidad:** El talento humano de la organización actuará con rectitud, puntualidad, transparencia, orden, responsabilidad consigo mismo y con la

Empresa, con calidad en el desempeño de su labor, con el máximo desarrollo de sus funciones; dando ejemplo ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.

- ✓ **Respeto:** Los funcionarios de Redsalud Armenia E.S.E. ejercerán la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no discriminar ni menospreciar la dignidad humana.
- ✓ **Responsabilidad:** La organización cumplirá debidamente las funciones, responsabilidades, actividades, normas, procedimientos, jerarquías y todo lo relacionado con la funcionalidad total de la Empresa; en caso contrario se asumirán las consecuencias de las decisiones tomadas frente a los actos irresponsables que generen omisiones o exceso.
- ✓ **Compromiso:** El talento humano de la organización debe reflejar con su trabajo el compromiso con la Empresa, el usuario, su familia y la comunidad, en su condición de servidores públicos o contratistas del Estado, además, de asumirlo como una responsabilidad para el mejoramiento continuo.
- ✓ **Lealtad:** Los servidores públicos o contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. asumirán el compromiso de fidelidad, rectitud y confianza actuando siempre en bien de la Empresa y con amplio sentido de pertenencia.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** La organización como eje central para la adecuada planeación y realización de las actividades diarias ejercerá el Intercambio y la unión de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado óptimo con el aporte y solidaridad de los funcionarios, quienes armonizarán sus acciones para el cumplimiento de las metas propuestas y asegurarán un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.
- ✓ **Solidaridad:** La Empresa tendrá una característica fundamental de solidaridad, para expresar el sentimiento que impulsa a sus funcionarios a prestarse ayuda mutua, respeto, compañerismo y apoyo, adoptando una forma de comportamiento que genere beneficios para la vida empresarial e individual.
- ✓ **Ética:** Redsalud Armenia E.S.E. ejercerá en su talento humano una conducta personal estable, equilibrada y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, con la dignidad que corresponde al ser humano.

### **CAPÍTULO III**

#### **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

##### **POLÍTICAS PARA LA DIRECCIÓN DE LA ENTIDAD:**

Para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará el direccionamiento de la misma en su gestión para la prestación del servicio, teniendo como fin principal la satisfacción de las necesidades en materia de salud del primer nivel de atención de la población objeto, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido, la Gerencia y su equipo de trabajo se comprometen a administrar la Entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, realizar periódicamente la rendición de cuentas, ser eficaces en la realización de sus quehaceres, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la población; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- Establecerá las políticas necesarias para cumplir los fines misionales
- Se asegurará de que las políticas trazadas se cumplan
- Cumplirá las disposiciones constitucionales y legales
- Ejecutará eficientemente su plan de desarrollo
- Realizará su acción administrativa, de acuerdo a lo preceptuado en su Código de Ética y el presente Código de Buen Gobierno.

**DE LA JUNTA DIRECTIVA:** Conformada por 6 miembros, constituida de la siguiente manera:

- 1- El Alcalde o su delegado.
- 2- El Secretario de Salud Pública del Municipio, quien haga sus veces o su delegado.
- 3- Un representante del gremio médico del Municipio.
- 4- Un representante del estamento científico de la Institución, elegido mediante voto secreto por y entre funcionarios de la Empresa, que tenga título profesional en áreas de la salud, cualquiera que sea su disciplina.

- 5- Un representante designado por las alianzas o asociaciones de usuarios legalmente establecidas, mediante convocatoria realizada por la Secretaria de Salud Municipal de Armenia.
- 6- Un representante elegido por los comerciantes.

Los miembros de la Junta Directiva de la Empresa tendrán un periodo de tres años en el ejercicio de sus funciones y podrán ser removidos o reelegidos para periodos iguales por quienes los designaron. Las funciones de la Junta Directiva están definidas en el Acuerdo 016 de 1.998 de Creación de la Empresa.

**DE LOS DIRECTIVOS DE REDSALUD ARMENIA Y SUS ORGANISMOS RECTORES:** Son considerados directivos de la Entidad: El Gerente, y los líderes de los diferentes procesos y unidades funcionales. Para la evaluación y control de su actividad están sometidos externamente a un control social, fiscal y disciplinario e internamente al control disciplinario y al control interno, que evalúa el desempeño, garantizando la eficiencia y la eficacia en la gestión administrativa.

**NOMBRAMIENTO DEL GERENTE:** La Junta Directiva cita a concurso del cual queda una terna y se pasa a decisión del Señor Alcalde, su nombramiento es para 3 años.

**COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO:** La Entidad se obliga a cumplir su compromiso con los fines del Estado, en cuanto a la prestación de un servicio de excelente calidad en salud de primer nivel de atención, dirigido a los usuarios del Sisben 1,2 y 3. De conformidad con los principios y finalidades establecidos en la Constitución Política, en las leyes y decretos reglamentarios.

**OBLIGACIONES DE LOS DIRECTIVOS DE LA ENTIDAD:** Actuar con integridad, competencia, transparencia, responsabilidad pública, profesionalismo en el ejercicio de su cargo guiando la Empresa hacia el cumplimiento de su misión, en el contexto de su competencia con los fines sociales del Estado, formulando las políticas y acciones estratégicas, siendo responsables por su ejecución.

**POLITICAS PARA LA GESTION DE LA ENTIDAD:**

**POLITICA PARA LA GESTION ETICA:**

- **Compromiso Ético:**

La Entidad, con la participación de todos sus funcionarios, en su búsqueda de mejoramiento ha desarrollado el **Código de Ética** como un compromiso personal de comportamiento moral en el quehacer diario de todos los empleados de planta y contratistas de la Empresa.

- **Compromiso con la integridad:**

La Ética debe primar en el accionar de la gestión. La Entidad manifiesta su clara disposición a autor regularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política de Colombia y las demás normas vigentes.

**POLITICA DE CALIDAD:**

Redsalud Armenia E.S.E. comprometida con el mejoramiento continuo a través de su gestión basada en procesos, tecnología acorde a sus necesidades y la preservación del medio ambiente, ofrece servicios de salud cálidos, oportunos y seguros, con un talento humano competente que supera las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

Para el cumplimiento de la Política y los objetivos de calidad, contamos con un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo y la excelencia en el servicio, dando cuenta de esto. La Alta Dirección ha asignado recursos para la capacitación y entrenamiento de un equipo de trabajo a través del cual se ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica NTCGP 1000:2009 y el desarrollo de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.

Las directivas de la ESE se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de la entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

## **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Dado que Redsalud Armenia es una Empresa Social del Estado, el enfoque de sus acciones siempre se orienta a lograr el máximo beneficio social, como contribución efectiva al mejoramiento de la calidad de vida de la población objeto, teniendo en cuenta la rentabilidad financiera y el aseguramiento de la supervivencia en el mercado de la salud.

La Alta Gerencia comprometida con la responsabilidad social la ha hecho parte de su plataforma estratégica, a manera de principio corporativo.

- **Compromiso con la comunidad:**

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la información, a la asociación, al respeto al medio ambiente, a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

La ESE se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras, de manera que conozcan sus derechos y deberes.

- **Compromiso de rendición de cuentas**

La ESE se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Entidad, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados, el respectivo documento será publicado en la página Web de la Empresa.

Igualmente se compromete a realizar la rendición anual de cuentas a la Contraloría Municipal de Armenia, según lo establecido en las resoluciones de dicho Organismo de Control.

- **Atención de peticiones, quejas y reclamos**

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido, por el cual la ciudadanía puede presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la prestación de los servicios, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley. Este procedimiento, al igual que ejemplares del código de Buen Gobierno y del

Códigos de Ética estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.

## **POLÍTICA FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO:**

- **Compromiso frente al MECI:**

La Entidad se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005, y velar por su implementación e implantación por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, bajo los principios de autorregulación, autogestión y autocontrol, los cuales aunados al mejoramiento continuo facilitan el cumplimiento de la misión institucional.

En atención a los lineamientos generales definidos por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las entidades del Orden Nacional y Territorial, para la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005, Red Salud Armenia E.S.E lo adoptó mediante Resolución No. 1500 del 31 de Octubre de 2005, incorporando en todas sus partes los elementos y componentes que forman parte del Sistema, con el fin de ajustarlos a la metodología y requerimientos de control para que sean más efectivos, eficientes y eficaces y permitan la ejecución de planes de mejoramiento para la optimización de los procesos.

Igualmente se compromete a adelantar la sensibilización del Modelo, generando y estimulando la participación de todos los servidores públicos en pro del Diseño, Implementación, Desarrollo, Seguimiento y Evaluación del mismo.

A través del Acta de compromiso No. 001 del 01 de Noviembre de / 05, el equipo Directivo de la Entidad que integra a su vez el Comité de Coordinación de Control Interno, conformado por : Gerente , Profesional de Direccionamiento Científico, Profesional de Direccionamiento Administrativo, Líder de la Oficina de Planeación, Asesor Jurídico y la Asesora del Grupo de Gestión de Calidad , con el acompañamiento permanente del Líder de la Oficina de Control Interno manifiestan su interés de coadyuvar de manera directa y recurrente en la implementación del MECI 1000 : 2005, el cual se constituye en un instrumento gerencial que permite el cumplimiento de los objetivos definidos por la Entidad en desarrollo de su Misión Institucional y el mejoramiento de la gestión.

Para la ejecución y operativización del Modelo de Control Interno, se conformó el equipo MECI, por los líderes de los procesos que representan a todas las área

organizacionales de la Entidad, en su orden: Profesional de Direccionamiento Administrativo, quien actúa como Representante de la Gerencia, Líder de Planeación, Líder de Talento Humano, Asesora de Calidad, Líder de Bienes y Servicios, Líder del proceso financiero. Los integrantes del equipo MECI se comprometen a adelantar los procesos de diseño, apoyo y coordinación con las diferentes dependencias que conforman la Entidad, para lograr una óptima implementación del MECI 1000-2005 y asumir el rol de facilitadores, apoyando el adecuado funcionamiento de los elementos de control.

La oficina de Control Interno de acuerdo a las funciones establecidas por la Ley tiene bajo su responsabilidad la evaluación independiente y objetiva del desarrollo, implementación, mantenimiento y mejoramiento continuo del MECI.

Dado que en el desarrollo de las actividades propias de La E.S.E. Redsalud ARMENIA se generan riesgos, la entidad se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos, para que a través de la gestión integral de los mismos, se prevengan o minimicen su impacto.

#### **POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE:**

Redsalud Armenia E.S.E., conciente del factor de riesgo que representan los desechos producidos en el ejercicio de su misión, tanto para la salud como para el medio ambiente, desarrolla un Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, mediante la socialización y capacitación permanente del personal de la Institución, la adecuación de infraestructura y el suministro de equipos y elementos que faciliten la ejecución de las actividades planeadas.

A través de la segregación adecuada de dichos residuos se pretende incrementar la recolección de residuos reciclables, disminuyendo la cantidad de residuos ordinarios que van al relleno sanitario y reducir los riesgos asociados del manejo de los residuos peligrosos, a través de una óptima gestión interna y externa de dichos residuos.

#### **POLITICA PARA LA GESTION DEL TALENTO HUMANO:**

Redsalud Armenia E.S.E. prestará especial importancia a todos los procesos y procedimientos que se desarrollen en el área de Talento Humano, conciente de que el recurso humano es el principal activo que tiene la Empresa, promulgando por su crecimiento personal, desarrollando un plan anual de capacitaciones según diagnóstico previo realizado por el cliente interno, facilitando la adquisición de habilidades y destrezas en el trabajo, desarrollando un plan de incentivos que promueva la eficiencia y eficacia de las actividades que cada quien desarrolla,

fortaleciendo el programa de bienestar social y actualizando el manual de cargos de manera coherente con los procesos de la Entidad.

### **ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES:**

Dado que solo la tercera parte del personal que labora con la Empresa es de planta, se ha definido un flujograma de cargos, los cuales se suplen a través de contratistas.

Por lo anterior podemos observar que el máximo nivel directivo es la Junta Directiva, seguido por la Gerencia.

Existen cargos asesores ubicados en el staff de gerencia como son: Auditoria Medica, Gestión de la Calidad, Control Interno y Asesoría Jurídica, estos cargos gestionan los procesos conductivos y de evaluación.

De igual manera se ha definido al Profesional de Direccionamiento Científico encargado de coordinar todos los procesos misionales de la empresa, El Profesional de Direccionamiento Administrativo es el comisionado de coordinar todos los procesos de apoyo.

### **POTENCIAL HUMANO ASIGNADO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO Y CÓDIGO DE ÉTICA:**

Para el cumplimiento del Código de Ética se ha designado al Comité de Ética Hospitalaria el cual realizara la socialización e implementación de los contenidos del mismo. El equipo operativo MECI será el encargado de evaluar el Sistema de Gestión Ética Institucional, a fin de que el Comité de Ética formule y ejecute los Planes de Mejoramiento respectivos.

De igual manera en la inducción del personal contratista y de planta de la Empresa se realiza una socialización del Código de Ética y se suscribe un compromiso o acuerdo ético sujeto a evaluación del cumplimiento por parte del equipo operativo MECI.

En lo que respecta al Código de Buen Gobierno, se ha designado al Comité de Control Interno de la entidad para que socialice y lidere la implementación de su contenido y al equipo operativo MECI para que evalúe el nivel de implantación del mismo.

## **GESTIÓN DE LA EMPRESA EN ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

En lo que respecta a la administración del talento humano la Empresa en cumplimiento a lo estipulado en la Ley 909/04 cuenta con 7 Procesos para su administración, como son:

1. Ingreso de personal
2. Evaluación del desempeño
3. Bienestar social (Capacitación del personal e Incentivos)
4. Inducción y Reinducción
5. Programa a Prepensionables
6. Nómina, Prestaciones Sociales, liquidación de bonificaciones por servicios, primas y demás.
7. Salud Ocupacional

### ***1. Ingreso de Personal:***

**Incluye los procedimientos de selección, inducción y vinculación a la Entidad**

El procedimiento de selección que utiliza Redsalud Armenia E.S.E. para la contratación de su personal busca asegurar la escogencia de candidatos de alto desempeño, de excelente potencial de desarrollo que exhiban valores corporativos y el nivel de madurez requerido en las competencias organizacionales, funcionales y gerenciales, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Plataforma Estratégica.

Se inicia con una etapa de reclutamiento y selección cuya fuente puede ser de origen interno o externo, posteriormente se procede con la vinculación laboral y culmina con el proceso de adaptación, en el que se realiza el respectivo programa de inducción al cargo. En cuanto a la inclusión de personal en la planta de Redsalud Armenia E.S.E. se siguen los lineamientos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

### ***2. Evaluación del desempeño***

Redsalud Armenia E.S.E., evalúa el desempeño de cada servidor de carrera administrativa o en período de prueba, midiendo el nivel de desarrollo de las competencias que a cada cargo ha asignado, realizando la evaluación definitiva anual u ordinaria, que es la suma de dos evaluaciones, una semestral en agosto y otra semestral en febrero; también pueden presentarse evaluaciones extraordinarias, evaluaciones del periodo de prueba y evaluaciones parciales eventuales que son aquellas que se generan cuando hay cambio de jefe, cambio

de empleo, separación temporal del empleo, por cambio en los planes, programas o proyectos y por período faltante del semestre.

Las competencias se han definido al interior de la Empresa como las habilidades, conocimientos y actitudes que un empleado debe tener, adquirir o desarrollar para desempeñar su cargo.

En la actualidad se han definido tres (3) tipos de competencias:

**Comportamentales Comunes y Por Nivel Jerárquico:** que son las competencias que se exigen a todos los empleados independientemente del cargo y área a la que pertenecen.

**Contribuciones y Metas Individuales:** que son las competencias determinadas requeridas para desempeñar cada cargo, las cuales varían de acuerdo con el que ejerza cada servidor público.

Existen 3 niveles de desarrollo para las competencias:

**Nivel Básico:** es el nivel mínimo esperado para el buen desempeño del cargo.

**Nivel Requerido:** garantiza el desempeño exitoso del cargo.

**Nivel Excepcional:** es el nivel sobresaliente que imprime un aporte adicional.

La evaluación requiere de una fijación de compromisos previa, la cual se realiza entre el Jefe y el evaluado donde se revisa y acuerda el nivel de desarrollo de las competencias individuales y el cumplimiento de las metas.

### **3. Bienestar Social**

#### ***Planes de Bienestar Social:***

Es un mecanismo orientado fundamentalmente a crear, mantener y mejorar todas aquellas condiciones que favorecen el desarrollo integral del servidor público, su nivel de vida y el de su familia, en el cual se contemplan actividades para dicho fin.

#### ***Capacitación de Personal:***

Anualmente la Empresa elabora un Plan de Capacitación por cada uno de los grupos de Interés, abordando temas necesarios tanto para el personal asistencial (médico, de enfermería, odontología y bacteriología, auxiliares de enfermería, auxiliares de laboratorio, auxiliares de consultorio dental, higienistas, promotoras en salud, facturadores, personal de archivo clínico, auxiliares de farmacia); como

para el personal administrativo donde se recopilan las necesidades de cada una de las áreas para formular el Plan de Capacitación del año siguiente y asignar así los recursos financieros correspondientes.

#### ***Incentivos:***

En Redsalud Armenia E.S.E. se cuenta con el Plan de Incentivos que se traduce en un reconocimiento por el desempeño sobresaliente, producto de las evaluaciones de desempeño, asociada fundamentalmente al cumplimiento de las metas individuales y de equipo establecidas para cada año. Las metas individuales hacen referencia a los resultados que se esperan de cada funcionario de Redsalud Armenia E.S.E. de cada área y las de equipo, al aporte de grupos de servidores dentro de ellas; pueden ser pecuniarios y no pecuniarios.

#### ***4. Inducción y Reinducción:***

Con este se busca facilitar y fortalecer la integración del empleado a la cultura organizacional, a desarrollar en el mismo habilidades gerenciales y de servicio público; y, suministrarle la información necesaria para el mejor conocimiento de la función pública y de la Entidad, estimulando el aprendizaje y el desarrollo individual y organizacional, en un contexto metodológico flexible, integral, práctico y participativo.

#### ***5. Programa a Pre pensionables:***

Con este se pretende participar activamente en las acciones para con el personal prepensionable y pensionable, identificándolo a fin de realizar el correspondiente acompañamiento legal, gestionar ante el Fondo de Pensiones actividades que lo beneficien, mediante acciones correspondientes a la inserción de los pensionados en su nuevo entorno.

#### ***6. Nómina, Prestaciones Sociales, liquidación de bonificaciones por servicios, primas, vacaciones y demás.***

La remuneración de los servidores se fundamenta en criterios de equidad interna y competitividad con el mercado en función del rol de cada cargo. En términos generales la remuneración corresponde al plan de cargos de la Entidad, salvo aquellos casos en que se decida un reconocimiento adicional por coordinación de grupos internos de trabajo aprobados por Junta Directiva (según Decreto 600 de 2007).

El procedimiento de liquidación de nómina propiamente dicho se genera en el modulo diseñado para tal efecto del programa Dinámica Gerencial, recepcionando las novedades de personal, previa revisión del 100% de los datos, posteriormente se realiza la correspondiente liquidación de los grupos, se imprimen los informes, nómina y desprendibles, y se hace el traslado a Tesorería.

En cuanto al procedimiento de la liquidación de las prestaciones sociales, se ejecuta verificando la información del personal en formatos pre-establecidos para tal fin. La bonificación por servicios, se realiza cada año conforme a la ley. Las primas y vacaciones según las correspondientes liquidaciones cuando el funcionario adquiere el derecho.

### **7. Salud Ocupacional:**

Concientes de la responsabilidad de minimizar los riesgos laborales, Redsalud Armenia E.S.E. desarrolla un Programa de Salud Ocupacional que busca mejorar las condiciones laborales y de salud para el trabajador, que favorezcan su máximo desarrollo y productividad. Cuenta con 2 subprogramas: Medicina Preventiva y del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial.

**Subprograma de Medicina Preventiva y del Trabajo:** Contempla la valoración médica anual de los trabajadores y la elaboración de la Historia Clínica Ocupacional, a fin de detectar tempranamente enfermedades y brindar un tratamiento oportuno. Igualmente desarrolla actividades de Vigilancia Epidemiológica para riesgo biológico, ergonómico y psicosocial y establece las normas respectivas de seguridad.

**Subprograma de Higiene y Seguridad Industrial:** Su objetivo es mejorar las condiciones ambientales en las que se desempeña el trabajador, mediante la detección e intervención de los riesgos ambientales (ruido, iluminación y ventilación deficiente, contaminación por mercurio y sobre exposiciones a radiaciones ionizantes). Este programa incluye la definición de los procedimientos para el manejo de los Residuos Hospitalarios.

El Programa de Salud Ocupacional cuenta con el apoyo del Comité de Salud Ocupacional "COPASO", el cual sirve de puente entre la Gerencia y los servidores para solucionar los problemas relacionados con los riesgos presentes en los sitios de trabajo.

## **POLITICAS QUE ORIENTAN LA GESTION DE LA EMPRESA CON LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:**

Red Salud Armenia E.S.E. se compromete a establecer los procedimientos y mecanismos necesarios para garantizar la generación de información y uso de datos en forma oportuna, veraz y confiable que permita la adecuada toma de decisiones y su difusión a la comunidad y clientes, conservando transparencia en sus actuaciones y disposiciones.

Los Sistemas de Información de la Entidad están orientados a satisfacer las necesidades de los usuarios y comunidad en general. Los Recursos Humanos y tecnológicos son utilizados en la generación de información que soporte de manera eficiente la gestión de sus operaciones y permita su consulta a los diferentes actores del SGSSS; igualmente lograr reconocimiento por los entes de Control y nivel Interno con una información oportuna, confiable y de calidad.

La Comunicación Organizacional apoya el cumplimiento de los objetivos y coadyuva en el mejoramiento de las relaciones interpersonales tanto en el nivel interno como externo, facilitando el desarrollo y administración de los recursos. Los medios de comunicación que utiliza Red Salud Armenia E.S.E para interactuar con los clientes internos y externos están orientados a la difusión de las políticas, estrategias, planes y programas definidos en el Plan Estratégico Institucional y materializados en los Planes Operativos de Acción, a través de la socialización de los resultados de su gestión, en forma amplia y transparente a los diferentes grupos de interés.

A nivel interno se cuenta con los siguientes medios de comunicación: Circulares, memorandos, carteleras, intranet, boletín informativo institucional, reuniones con líderes de grupo para multiplicación y reuniones generales.

Con nuestros clientes externos hacemos contacto a través de mecanismos como el Pacto por las Veedurías y Transparencia, Sistema de Gobierno en Línea, Correo Electrónico y Página Web. Red Salud Armenia ESE garantiza el acceso y control social de la ciudadanía a la información relacionada con los procesos de

contratación, recepción, trámite ,seguimiento y respuesta de peticiones, quejas y reclamos, respuestas a las observaciones que hagan las veedurías y ciudadanía en general, así como la Rendición Publica de Cuentas, la defensa de los recursos públicos asignados, minimizando los riesgos de corrupción y permitiendo que los recursos se manejen con probidad y transparencia.

**POLÍTICAS DE RELACIÓN CON LOS ORGANOS DE CONTROL EXTERNO:**

La Empresa tiene como política frente a los organismos de control brindar una relación de fluidez y respeto suministrando la información que estos requieran en forma oportuna y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor.

La Empresa se compromete a planear, ejecutar e implantar las acciones de mejoramiento institucionales en respuesta a las recomendaciones de los diferentes Organismos de Control en sus informes.

Los órganos de control y vigilancia externos de Redsalud Armenia E.S.E. son: La Junta Directiva, Contraloría General de la República, Contraloría Municipal, las Veedurías Ciudadanas, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación, el Ministerio de la Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, el Departamento Administrativo de la Función Pública, el Instituto Seccional de Salud del Quindío y la Secretaria de Salud Municipal.

**POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTION DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES EXTERNOS, EN MATERIA DE INTERESES SECTORIALES Y EN LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:**

Red Salud Armenia E.S.E. se regirá por las normas del derecho público, y el régimen contractual será el establecido por las normas de derecho privado, conforme a la Ley 100 de 1993; sin embargo, discrecionalmente se podrán utilizar las cláusulas excepcionales que consagren las disposiciones legales.

En virtud del principio de transparencia y selección objetiva, la Entidad seleccionará las propuestas, a través de procesos que aseguren la imparcialidad y la igualdad de oportunidades, a partir de la cual se pueda escoger la mejor de acuerdo con los intereses del Estado, sin atender a consideraciones de otro estilo.

Los contratos que realice la Entidad con proveedores, pretenderán garantizar la libre y leal competencia en el mercado conforme a la Ley 789 de 2002. De acuerdo con el principio de publicidad, los procesos se adelantarán, de tal forma que se garantice el libre acceso y participación de personas naturales y jurídicas que manifiesten interés en contratar y cumplan con todos los requisitos.

Todo proceso de contratación que la Entidad lleve a cabo, se realizará dentro de los parámetros de diplomacia, cordialidad, respeto, prudencia, participación, Concertación, actitud permanente de diálogo y sana discusión, evitando posiciones dominantes, unilaterales, dogmáticas e intransigentes.

Todo contrato que realice la Entidad estará enmarcado dentro de los principios de Seguridad Social establecidos en la Ley 100 de 1993: Solidaridad, universalidad, integridad, unidad, participación y eficiencia.

La contratación se realizará contando con los datos, registros e información necesaria, con el fin de realizar una toma de decisiones acertada, disminuyendo la probabilidad de error.

En toda contratación que se realice, se debe ser objetivo, coherente con la capacidad de cumplimiento de las obligaciones contractuales y con la honestidad necesaria evitando caer en la demagogia, con el fin de obtener la venta de un servicio.

La información conocida en un proceso de contratación, no se usará como insumo en contrataciones del mismo tipo con otra empresa en la venta de productos similares, con el fin de obtener mejores condiciones, ni se podrá aprovechar para obtener ventajas competitivas o beneficios para sí o para terceros, por el contrario la información que suministre la contraparte, será protegida por los principios de seguridad, confidencialidad, discrecionalidad y custodia.

En las contrataciones que realice la Empresa debe procurarse obtener ganancias financieras que aseguren su viabilidad económica en el tiempo y evitándose el riesgo de desequilibrio económico.

Los contratos que efectúe Redsalud Armenia E.S.E. deberán tener un enfoque social, sobreponiendo esta rentabilidad a la económica, pero que no impliquen la alteración del punto de equilibrio financiero de la Institución. Por tal razón deberán someterse a una evaluación de la relación costo beneficio, riesgo e impacto

Todos los procesos de contratación que realice la Entidad deberán estar libres de cualquier situación de conflicto de intereses personales que puedan llegar a encontrarse frente a los intereses de la organización.

Redsalud Armenia E.S.E se abstendrá de establecer vínculos comerciales o de cualquier otra índole con personas naturales o jurídicas, cuyo comportamiento ético y social haya sido cuestionado y demostrado.

Se aplicará a todo contrato y transacción comercial por parte del Representante Legal, el régimen de inhabilidades e incompatibilidades estipulados en la Constitución Política de 1991 y en la Ley 734 de 2002, "Código Único Disciplinario".

En todo proceso de contratación, se respetaran los procedimientos establecidos para tal fin por la organización, con el fin de dar cumplimiento a los requisitos de Ley.

La Entidad promulgará entre sus clientes internos, la buena atención y trato, del cual deben gozar el cliente externo y los proveedores, el respeto, la colaboración, la ayuda, la diligencia con la información que solicite y el trabajo en equipo.

La Empresa liderará la alineación de las políticas nacionales de Salud Pública con el Ente Territorial Municipal y las Empresas Promotoras de Salud, a través de los objetos de los contratos y las obligaciones de las partes, con el fin de lograr resultados de avance fruto de la cooperación mutua interinstitucional.

Todo conflicto que se genere en la relación contractual con los clientes externos, deberá entenderse como oportunidades para el crecimiento institucional y deberán ser tratadas con madurez, claridad y respeto, evitando el distanciamiento entre las partes.

Todas las contrataciones que realice la Entidad, deberán estar orientadas a lograr la satisfacción y fidelidad de los clientes externos y los potenciales que conforman el mercado.

Se prohíbe en toda contratación recibir beneficios comerciales o dadas de cualquier índole, como es el caso de: Los procesos de Farmacia, Laboratorio y proveedores de insumos.

## **CAPÍTULO IV**

### **INTERACCION DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS**

La Gerencia, Directivas y Servidores Públicos de Redsalud Armenia E.S.E en desarrollo de las funciones y competencias asignadas conservan unas excelentes relaciones laborales con los Órganos y dependencias de Control, tanto internos como externos, facilitando oportunamente la información que requieren para el cumplimiento de su Misión, estableciendo los procedimientos que faciliten y garanticen el suministro de la información que de acuerdo a la normatividad Legal le corresponde difundir a los Órganos de Control, como es el caso de: Rendición de Cuentas, Informes de Gestión, Informes de Austeridad y Ejecución del Gasto, Planes de Mejoramiento Institucionales y por Procesos, cuando sean resultantes de Auditorias Internas, actuando con objetividad y diligencia, así mismo se

acogen con beneficio las recomendaciones y observaciones que se derivan de su gestión, implementando las acciones y Planes de Mejoramiento resultantes de los informes de auditoria, los cuales sirven de insumo en el fortalecimiento de la gestión y la optimización de los procesos institucionales .

Para cumplir con las disposiciones y normas que regulan la actividad de Control Interno, el equipo directivo de la Entidad evidencia su interés en coadyuvar en la implementación, seguimiento y evaluación del Sistema de Control Interno, lo cual contribuye a la optimización de la gestión institucional. Igualmente se comprometen a adelantar la sensibilización permanente a todos sus servidores, generando y estimulando su participación permanente para el cabal cumplimiento de la Misión y los Objetivos Institucionales, aplicando los principios de Autocontrol, Autogestión y Autorregulación en los diferentes procesos que desarrolla.

## **CAPÍTULO V**

### **CONTROL A DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS**

Los servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario e internamente al control disciplinario y al Control Interno Administrativo que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Para el cumplimiento de los objetivos institucionales, Redsalud Armenia E.S.E. promueve la cultura de autocontrol, donde intervienen todos los servidores de la Entidad, lo cual garantiza el suministro oportuno de la información a la comunidad en general y la satisfacción de las necesidades y compromisos establecidos en virtud de los servicios que presta.

A través del Subsistema de Control de Evaluación, la Entidad valora en forma permanente la efectividad del Sistema de Control Interno y de los procesos, el nivel de ejecución de los Planes y Programas, los resultantes de la gestión, el cumplimiento de los objetivos y metas previstas, orientados al Mejoramiento Continuo de la Organización.

Las evaluaciones de gestión de cada dependencia que realiza anualmente la Oficina de Control Interno en cumplimiento de lo establecido en la Ley 909 / 04 y el Decreto 1227/ 05, sirven de referente en la Evaluación del Desempeño de los Servidores. Los procesos de concertación, seguimiento y evaluación de objetivos deben ser coherentes con los Planes, Objetivos y las Metas establecidas por cada dependencia y Unidad Funcional en su Plan Operativo de Acción para la

respectiva vigencia, enmarcados en el Plan Estratégico Institucional y en el Plan de Gestión de la Gerencia, que definen las políticas, estrategias, programas, proyectos y metas sobre las que deben girar los Planes Operativos.

Así mismo se suscriben Acuerdos de Gestión para los directivos, cuando aplica, los cuales se evalúan por la Gerencia anualmente y sirven para implementar acciones de mejoramiento y desarrollo Institucional y a la vez soportan la Evaluación del Desempeño de los servidores de Carrera Administrativa.

## **CAPÍTULO VI**

### **CONFLICTOS DE INTERÉS**

En Redsalud Armenia E.S.E. se da plena aplicación a las normas en materia de sanciones y resolución de conflictos así:

Para investigar y sancionar las faltas de sus servidores, se aplica la Ley 734 de 2002, “Código Único Disciplinario”, norma que regula la facultad para la iniciación de la acción disciplinaria, la participación del investigado en el proceso, y las sanciones a imponer, con miras a obtener la moralización de la administración pública, para dar aplicación a lo dispuesto en su artículo 40º el cual establece:

“Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.”

Igualmente, se aplica la Ley 190 de 1995 o Estatuto Anticorrupción, y la Ley 678 de 2001, por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado, a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.

#### **Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés**

- a. Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier conflicto de interés que crea tener.
- b. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los Órganos de Control Interno y Externo de la

- Empresa; prestándole la colaboración necesaria para su cometido institucional.
- c. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
  - d. Contribuir a que se le otorgue a la ciudadanía y usuarios de los servicios, un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos; facilitando la información y mecanismos de participación establecidos en la Ley.
  - e. Salvaguardar los bienes y valores que en razón de sus funciones le han sido encomendados y garantizar su uso adecuado y racional de conformidad con los fines de la Entidad.
  - f. Prestar apoyo y acompañamiento sin limitaciones a las personas y funcionarios que lo soliciten, sin interferir con el ejercicio de sus funciones.
  - g. Denunciar los delitos y faltas disciplinarias que tenga conocimiento.

#### **Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés.**

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Entidad.
- b. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración de la Entidad o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- c. Gestionar por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y los principios de la gestión pública, lesionen los intereses de la Entidad.
- d. Utilizar su posición en la Empresa o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- e. Utilizar los recursos de la Entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, o encausarlos en provecho personal o de terceros.
- f. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o en especie por parte de contratistas o cualquier persona relacionada o no con la Entidad, o de personas o entidades con las que la Empresa sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- g. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- h. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Empresa, comprometiendo recursos económicos para financiar campañas políticas; y generando burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

- i. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Empresa y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- j. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
- k. Imponer a otro servidor público trabajos ajenos sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus deberes.
- l. Omitir, negar o retardar la prestación de un servicio y la respuesta a las peticiones de los usuarios o solicitudes de entidades y Organismos de Control.
- m. Propiciar daño o pérdida de los bienes o documentos bajo su custodia.
- n. Ejercer coacción a servidores públicos o particulares en provecho personal o de terceros.
- o. Obstaculizar la ejecución de las decisiones judiciales, fiscales, administrativas y disciplinarias.

## **CAPITULO VII**

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

En la ESE Redsalud Armenia, la comunicación corporativa debe ser dinámica, planificada y concreta, constituyéndose en una herramienta de dirección u orientación sinérgica, basada en una retroalimentación constante.

#### ***Alcance de la Comunicación Interna***

La comunicación interna no está relacionada solamente con los empleados. Aquí hay que incluir desde los directivos, pasando por los líderes de procesos y Unidades Funcionales, llegando hasta todos los puntos de venta de los servicios.

#### **Principios básicos de la comunicación**

Nuestra regla general es: No bloquear la comunicación:

Existen unos muros que impiden o dificultan la comunicación. Pueden sintetizarse de la siguiente manera:

- a) Estar mentalmente pendiente de otras cosas.
- b) Desviar la mirada.

- c) Oír sólo lo que se quiere escuchar.
- d) Interrumpir frecuentemente

Por tal razón nuestros principios son los siguientes:

1. Enunciar mejor nuestro mensaje.

Adaptando el mensaje al nivel de captación del receptor, sabiendo que los demás suelen ser más inteligentes de lo que parecen.

Mejorar el contenido y la forma del mensaje. No somos tan buenos comunicadores como nos creemos nosotros mismos.

Nuestro mensaje compite con otros muchos. Hay que interesar a los receptores expresándolo con claridad y concisión. Nuestras lecturas son básicas para mejorar los contenidos.

Emplear también los símbolos no verbales, adecuados al mensaje que se quiere transmitir.

2. Transmitir en las mismas coordenadas.

No ser inoportuno: nuestro receptor puede estar en otra tarea, para lo cual es conveniente concertar el horario en el cual va a ser recibido el mensaje.

Utilizar el canal adecuado. No vale cualquier canal. Siempre hay una forma de expresión óptima.

Transmitir el mensaje según el nivel de responsabilidad que corresponda. Una sobrecarga de información en otro lugar puede producir efectos contrarios.

Transmitir directamente, siempre que sea posible, con el fin de reducir el número de intermediarios en la comunicación.

3. Respetar la iniciativa y la decisión del otro en los contenidos de la comunicación:

Admitir la pluralidad de las experiencias de los demás, añadir a la letra el espíritu de lo que se quiere decir.

4. Mirar al otro cuando habla.

5. Escuchar, escuchar y escuchar lo que dice: Dejar al otro que termine de hablar y ponerse en su lugar (empatía)

### ***Manejo de la información institucional:***

Con el ánimo de evitar poner a disposición de la competencia o de terceros información exclusiva de la organización, para un uso inadecuado, la Gerencia de Redsalud Armenia E.S.E. será la única responsable de autorizar previamente el suministro de la misma.

De otro lado al interior de la Empresa, se han establecido una serie de pautas y criterios que permiten garantizar el ejercicio del derecho ciudadano a la información, a la vez que aseguran el cumplimiento, por parte de los empleados públicos de su deber de confidencialidad.

En este orden de ideas, se da cumplimiento, entre muchas otras, a normas como el Artículo 23 de la Constitución Nacional, que consagra el Derecho de Petición y el artículo 74 inciso 2º del mismo cuerpo normativo, según el cual "*Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley*", de igual manera se da cumplimiento al artículo 18 del Código Contencioso Administrativo y a la Ley 57 de 1985, que ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales.

En el Servicio de Información y Atención al Usuario de la E.S.E. Redsalud Armenia, se ha ajustado y estandarizado el procedimiento para la efectiva recepción y trámite de peticiones, quejas y reclamos que le formulen a la Entidad, con el fin de promover la participación social y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Redsalud Armenia E.S.E. cuenta con mecanismos de suministro de información a través de su página web [www.redsaludarmenia.gov.co](http://www.redsaludarmenia.gov.co), correo electrónico, teléfono y fax.

## **CAPÍTULO VIII**

### **RELACIONES CON REVISORÍA FISCAL E INSTANCIAS RELACIONADAS**

En virtud de lo dispuesto en la Ley 100 de 1.993 y en el Decreto Ley 1298 de 1.994, en los cuales se exige que toda E.S.E. cuyo presupuesto sea superior a 10.000 SMMLV deberá contratar un Revisor Fiscal, Red Salud Armenia E.S.E.

ha contratado un Revisor Fiscal independiente designado por la Junta Directiva que presta los servicios de Auditoría Financiera, de Gestión, de Cumplimiento del Sistema de Control Interno, con total autonomía técnica, administrativa y financiera, presentando informes mensuales a la Gerencia y emitiendo conceptos cada que se requieran.

Es de anotar que la designación del Revisor Fiscal debe ser avalada por la Superintendencia Nacional de Salud.

## **CAPÍTULO IX**

### **PROCESOS E INSTANCIAS DE CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO**

El presente Código será implementado por el Comité de Control Interno de la Entidad y contará con una evaluación periódica del cumplimiento de sus indicadores (ver anexo) por parte del equipo operativo MECl, los resultados de la evaluación serán conocidos y analizados por la Gerencia, a fin de realizar las recomendaciones necesarias al Comité anteriormente nombrado encargado de las acciones de mejora.

#### **Artículo Segundo.**

**ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Este Código rige para todos los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. Para los efectos legales y normativos, se entenderá por servidor público a los empleados y contratistas vinculados a Redsalud Armenia E.S.E. bajo cualquier modalidad de contratación laboral a través de los cuales la Entidad desarrolla sus actividades.

#### **Artículo Tercero.**

**DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN:** La presente Resolución deberá ser publicada en la página Web de Redsalud Armenia E.S.E. y en cartelera de fácil acceso al público, a la vez deberá ser incluida como módulo obligatorio en los procesos de inducción y reinducción de servidores y contratistas de la Entidad.

**Artículo Cuarto.**

**DEROGATORIAS:** La presente Resolución deroga la Resolución 1197 del 31 de octubre de 2.007

**Artículo Quinto.**

**VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en Armenia, Quindío a los 26 días del mes de Abril de 2010.

**“COMUNÍQUESE Y CUMPLASE”**



**BEATRIZ ELENA GIRALDO MONTES  
GERENTE**

### **RESOLUCION No. 411**

“Por medio de la cual se modifica el Código de Ética y Valores de la Empresa Social del Estado Redsalud Armenia y se deroga la Resolución 1196 del 31 de octubre de 2.007”

La Gerente de Redsalud Armenia E.S.E. en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y en especial aquellas que le confiere el Decreto 1750 del 26 de junio de 2003, en su artículo 12 y,

#### **CONSIDERANDO:**

1. Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política, “La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad”.
2. Que se hace necesario adoptar en la Empresa el Código de Ética y Valores, el cual se constituye en una guía de conducta que orienta el desempeño de sus servidores públicos y contratistas, con el fin de cumplir a cabalidad los objetivos, la misión y hacer realidad la visión de la Empresa.
3. Que según el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000-2005, establece la metodología para el diseño del Código de Ética Institucional, el cual hace parte integrante del presente acto administrativo.
4. Que los principios y valores que contiene el Código de Ética Institucional, fomentan el compromiso, fortalecen el ambiente laboral, incrementan la identidad institucional, establecen el sentido de pertenencia y son una invitación constante a trabajar con moral y alegría, dando primacía a los intereses de los usuarios y la comunidad.
5. Que los acuerdos y protocolos de ética que se mencionan en el presente Código, no pretenden sustituir, adicionar, ni modificar ninguna norma legal que rija a Redsalud, Armenia. E.S.E.
6. Que según la Circular Instructiva 045 del 1 de Agosto de 2.007 de la Superintendencia Nacional de Salud, la cual define la estructura y contenido del Código de Ética Institucional, se hace necesario realizar ajustes al Código ya adoptado por la Entidad mediante la Resolución No. 1197 del 31 de octubre de 2007.

7. Que el ajuste previsto se relaciona entre otros con los contenidos de:  
Generalidades de la Empresa y Plataforma Estratégica, motivados por el Acuerdo 03 del 30 de marzo de 2010, por medio del cual la Junta Directiva de Redsalud Armenia E.S.E. aprueba las modificaciones al Plan Estratégico presentado por la actual Gerencia, con el fin de hacerlo cumplible conforme a la realidad presupuestal y acorde a las necesidades de prestación de servicios de salud.

8. Que en mérito de lo expuesto, se

**RESUELVE:**

**CAPÍTULO I**

**MODIFICACIÓN**

**Artículo Primero.**

Modifíquese en Redsalud Armenia E.S.E. el Código de Ética Institucional, cuyo contenido es el siguiente:

**PRESENTACIÓN**

El Código de Ética Institucional de Redsalud Armenia E.S.E. se constituye en una norma de conducta que orienta el desempeño de sus clientes internos, con el fin de cumplir con la Misión y con sus Principios y Valores Corporativos para hacer realidad la Visión de liderazgo por todos compartida. Estas directrices deben ser un motivador continuo para mejorar la calidad en la prestación de los servicios en salud, garantizar el cumplimiento de las expectativas con la satisfacción de los usuarios y clientes, incrementar la competitividad de la E.S.E. y para que la sociedad en general nos perciba siempre como una Empresa con integridad moral, rentabilidad social y financiera.

Los Principios y Valores que contiene el Código de Ética Institucional fomentan el compromiso, fortalecen el ambiente laboral, incrementan la identidad institucional, establecen el sentido de pertenencia, dando preferencia a los intereses de los usuarios y la comunidad.

El Código de Ética Institucional es una herramienta gerencial para promover la conducta laboral en el ejercicio moral y ético de “Servir con Calidad” a los demás, es por ello que Redsalud Armenia E.S.E, como Institución Prestadora de Servicios de Salud en su cultura organizacional exige un comportamiento ético como base fundamental para la articulación de la gestión administrativa y de servicios, las competencias laborales de nuestro talento humano, el ambiente laboral y la excelente atención para con nuestros clientes y usuarios.

### **GENERALIDADES DE LA EMPRESA**

Redsalud Armenia, es una Empresa Social del Estado creada mediante Acuerdo 016 de 1.998 del Concejo Municipal, cuyo objetivo es brindar atención en salud de baja complejidad a la población pobre y vulnerable del Municipio de Armenia Quindío, en la actualidad atiende alrededor del 60% de la población de esta ciudad, gracias a los contratos celebrados con las EPS del Régimen Subsidiado y la Secretaria de Salud Municipal, su amplia y excelente infraestructura le brinda ventajas competitivas para la atención de los usuarios con respecto a las demás IPS del Departamento, cuenta con 12 Centros de Salud, de tal forma que cada comuna cuenta con al menos un (1) Centro de Salud, distribuidos estratégicamente a lo largo y ancho de la ciudad, una Unidad Intermedia y un (1) Puesto de Salud en el sector rural.

La principal cobertura se brinda en la zona sur de la ciudad, ya que es allí donde se concentra la mayor parte de la población objeto, igualmente se tiene ubicado un punto de atención para la comunidad rural del Corregimiento de El Caimo (único corregimiento del Municipio), a fin de facilitar su acceso a los servicios de salud.

En los Centros de Salud se ofrecen servicios ambulatorios en lo concerniente a promoción de la salud, prevención y detección temprana de la enfermedad, atención médica, atención odontológica, atención por enfermería y procedimientos menores de enfermería.

En algunos Centros de Salud, dada su gran cobertura y demanda, se ofrecen servicios de toma de muestras de laboratorio clínico, toma de rayos x de odontología y dispensación de medicamentos.

En el Centro de Atención Ambulatoria C.A.A. del Sur, se brinda atención integral a la gestante, menor de 5 años, y al joven. En todos los Centros se presta el Programa de Riesgo Cardiovascular. Esta atención específica favorece el seguimiento y control del riesgo en salud de estos grupos poblacionales

vulnerables, permitiendo mejorar las coberturas de los programas de promoción y prevención, reforzar el componente educativo y brindar un tratamiento oportuno a los pacientes con factor de riesgo.

En el Hospital del Sur, que hace parte de la red prestadora de atención, se ofrece además de la atención ambulatoria, atención hospitalaria, contándose con los servicios de Urgencias, Hospitalización, Atención del Parto, Cirugía ambulatoria (Pomeroy y Vasectomías), Laboratorio Clínico e Imágenes Diagnosticas, servicio farmacéutico y ambulancia o traslado asistencial básico.

## **CAPÍTULO II**

### **PLATAFORMA ESTRATEGICA**

Este proceso comienza mirando que vamos a hacer en el futuro “VISION” y como lograrlo “OBJETIVOS”, determinando los puntos específicos para poder llegar allí “ESTRATEGIAS” teniendo claro y en conciencia quienes somos “MISIÓN” y aplicando continuamente los “VALORES CORPORATIVOS”.

#### **MISION**

Atender las necesidades y los problemas de salud de la población de Armenia, mediante la prestación de servicios de baja complejidad, en los diferentes puntos de atención ubicados estratégicamente en toda la ciudad, ofreciendo una amplia cobertura, servicio cálido y un modelo de atención con enfoque preventivo y de gestión del riesgo

#### **VISION**

Redsalud Armenia E.S.E, será reconocida por la excelente calidad en la prestación de los servicios de salud, modelo en desarrollo e innovación de programas especiales y servicio al cliente gracias a su avance en tecnología e infraestructura y un equipo humano competente y comprometido con la ética, la eficiencia y la mejora continua, asegurando su rentabilidad social y financiera

#### **PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

Los principios son las bases o normas morales que deben existir en toda organización, los cuales unidos a valores comunes, a una Misión y siendo claramente identificados contribuyen al desarrollo organizacional.

Los principios adoptados por Redsalud Armenia E.S.E. son:

- ✓ **Mejoramiento Continuo:** La Empresa comprometerá todos sus recursos normativos, técnico-científicos, tecnológicos, administrativos y financieros con el fin de aumentar la capacidad resolutive para cumplir los requisitos,
- ✓
- ✓ optimizar su desempeño, que le permitan responder con oportunidad, pertinencia y competitividad a los cambios, para que soportado en un cliente interno comprometido, logre resultados de gestión mediante el cumplimiento de sus competencias laborales.
- ✓ **Oportunidad:** La organización cumplirá a tiempo y con calidad las responsabilidades asignadas para que la prestación de los servicios en salud se ofrezca a clientes y usuarios en el momento en que se requieran.
- ✓ **Eficacia:** La organización se caracterizara por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas.
- ✓ **Eficiencia:** Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E, deben actuar con conciencia en la racionalización del uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- ✓ **Efectividad:** La Empresa laborará en coordinación a la relación entre los resultados alcanzados y la utilización de los recursos técnico-científicos, tecnológicos, humanos, administrativos y financieros disponibles, de manera que pueda cumplir con los impactos deseados a nivel de rentabilidad financiera y social.
- ✓ **Universalidad:** Redsalud Armenia E.S.E garantizará que el derecho a la protección humanitaria para todas las personas, residentes en el territorio colombiano como obligación del Estado, se cumpla en toda la organización con todo su potencial humano sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida para acceder a los beneficios consagrados en la Constitución Política, a través del Sistema General de la Seguridad Social en Salud, bajo los parámetros de: pertinencia, oportunidad, continuidad, accesibilidad y seguridad.

#### **VALORES ORGANIZACIONALES:**

**Valores:** Se entiende por valor todo lo favorable que tiene el ser humano y que

permite su evolución y realización.

Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E se comprometerán a orientar su trabajo bajo los siguientes valores corporativos.

- ✓ **Honestidad:** El talento humano de la organización actuará con rectitud, puntualidad, transparencia, orden, responsabilidad consigo mismo y con la Empresa, con calidad en el desempeño de su labor, con el máximo desarrollo de sus funciones; dando ejemplo ante los demás servidores públicos y ante la comunidad en general.
- ✓ **Respeto:** Los funcionarios de Redsalud Armenia E.S.E ejercerán la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no discriminar ni menospreciar la dignidad humana.
- ✓ **Responsabilidad:** La organización cumplirá debidamente las funciones, responsabilidades, actividades, normas, procedimientos, jerarquías y lo relacionado con la funcionalidad total de la Empresa.
- ✓ **Compromiso:** El talento humano de la organización debe reflejar con su trabajo el compromiso con la Empresa, el usuario, su familia y la comunidad, en su condición de servidores públicos o contratistas del Estado, además, de asumir este como una responsabilidad para el mejoramiento continuo.
- ✓ **Lealtad:** Los servidores públicos o contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. asumirán el compromiso de fidelidad, rectitud y confianza, actuando siempre en bien de la Empresa y con amplio sentido de pertenencia.
- ✓ **Trabajo en Equipo:** La organización como eje central para la adecuada planeación y realización de las actividades diarias ejercerá el Intercambio y la unión de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado óptimo con el aporte y solidaridad de los funcionarios quienes armonizaran sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y aseguraran un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.
- ✓ **Solidaridad:** La Empresa tendrá una característica fundamental de solidaridad, para expresar el sentimiento que impulsa a los funcionarios de la Entidad a prestarse ayuda mutua, respeto, compañerismo y apoyo adoptando una forma de comportamiento que genere beneficios para la vida empresarial e individual.
- ✓ **Ética:** Redsalud Armenia E.S.E ejercerá en su talento humano una conducta personal, equilibrada y honrada al servicio de los demás y en beneficio

propio con la dignidad que corresponde al ser humano.

## **POLÍTICAS INSTITUCIONALES**

### **POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

#### **POLITICA DE CALIDAD**

Redsalud Armenia E.S.E. comprometida con el mejoramiento continuo a través de su gestión basada en procesos, tecnología acorde a sus necesidades y la preservación del medio ambiente, ofrece servicios de salud cálidos, oportunos y seguros, con un talento humano competente que supera las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias.

Para el cumplimiento de la Política y los objetivos de calidad, contamos con un equipo humano comprometido con el mejoramiento continuo y la excelencia en el servicio, dando cuenta de esto, la Alta Dirección ha asignado recursos para la capacitación y entrenamiento de un equipo de trabajo a través del cual se ha iniciado la implementación del Sistema de Gestión de la Calidad con base en la Norma Técnica NTCGP 1000:2009 y el desarrollo de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.

Las directivas de la ESE se comprometen a divulgar la presente Política de Calidad con el propósito de garantizar su comprensión y continua aplicación por parte del personal de la Entidad, así como a revisarla periódicamente y a ajustarla cuando a ello hubiere lugar.

#### **POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Dado que Redsalud Armenia es una Empresa Social del Estado, el enfoque de sus acciones siempre se orienta a lograr el máximo beneficio social, como contribución efectiva al mejoramiento de la calidad de vida de la población objetivo.

Es por ello que se brinda a nuestros usuarios una atención que va mas allá de lo exigido por la normatividad que regula la prestación de los servicios de salud, tal es el caso de la consulta de Gineco-Obstetricia para la gestante de alto riesgo, Programa de Atención Primaria en salud y suministro de medicamentos a usuarios a quienes se les han atendido urgencias en otras IPS.

La Alta Gerencia comprometida con la responsabilidad social la ha hecho parte de su Plataforma Estratégica, a manera de principio corporativo.

- **Compromiso con la comunidad:**

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la información, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

La ESE se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, desarrollando normas claras de manera que conozcan sus derechos y deberes.

- **Compromiso de rendición de cuentas**

La E.S.E. se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados, el respectivo documento será publicado en la página Web de la Entidad.

- **Atención de peticiones, quejas y reclamos**

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido por el cual la ciudadanía puede presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la prestación de los servicios, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley. Este procedimiento, al igual que ejemplares del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.

### **POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

Redsalud Armenia E.S.E. conciente del factor de riesgo que representan los desechos producidos en el ejercicio de su misión, tanto para la salud como para el medio ambiente, desarrolla un Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios mediante la socialización y capacitación permanente del personal de la institución, la adecuación de infraestructura y el suministro de equipos y elementos que faciliten la ejecución de las actividades planeadas.

A través de la segregación adecuada de dichos residuos se pretende incrementar

la recolección de residuos reciclables, disminuyendo la cantidad de residuos ordinarios que van al relleno sanitario y reducir los riegos asociados del manejo de los residuos peligrosos, a través de una óptima gestión interna y externa de dichos residuos.

### **PROCEDERES ÉTICOS**

Cuando existen valores comunes que se unen a una Misión Institucional y están dirigidos por Principios Organizacionales claramente identificados, el resultado es el desarrollo personal y empresarial.

#### **PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y CONTRATISTA EN RELACIÓN AL EJERCICIO DE SU TRABAJO**

Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. en desarrollo de las competencias asignadas, deberán aplicar y cumplir los siguientes procederes éticos:

1. Desarrollar su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la Empresa.
2. Utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.
3. Aportar el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales.
4. Velar por el buen nombre de la Empresa dentro y fuera de ella.
5. Proteger los bienes de la Institución; y evitar la utilización de estos para fines distintos para lo cual fueron asignados.
6. Velar por la buena relación entre funcionarios para asegurar la gestión, el trabajo en equipo y el buen funcionamiento de la organización.
7. Poner a disposición toda la capacidad técnica y el conocimiento en beneficio de la Empresa
7. No suministrar información a terceros que lleve consigo el detrimento de la Empresa, poner a disposición información exclusiva de la organización en manos de la competencia para un uso inadecuado de la misma; solo se podrá suministrar información con autorización previa de la Gerencia de

Redsalud Armenia E.S.E.

**PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN RELACION AL EJERCICIO DE LA EMPRESA.**

1. Las relaciones dentro de la Empresa se fundamentarán en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato, la responsabilidad y el compromiso.
2. Los servidores públicos y contratistas de la Empresa, no podrán aceptar ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros a cambio de información, bienes o elementos de uso exclusivo de la organización.
3. Los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. deben prestar servicios con calidez, veracidad, oportunidad, accesibilidad, pertinencia, continuidad, seguridad, eficiencia y eficacia, que redunden en el bienestar total de la Empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la Empresa las hará solo el Gerente o quien el delegue.

**PROCEDER DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN SUS RELACIONES EXTERNAS.**

1. Las relaciones entre los directivos y demás servidores y/o contratistas, se deben basar en el respeto, honestidad y confianza uniendo esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
2. Evitar hechos que amenacen la integridad y seguridad de la organización.
3. Toda inversión que ejecute la Empresa debe estar precedida por criterios de análisis, garantía, calidad, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
4. Es deber de los servidores y/o contratistas actuar responsablemente.
5. En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a costa de la Empresa.
6. Como ciudadanos, los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E y ésta como Empresa, darán ejemplo en la actuación de sus deberes cívicos,

sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración.

### **PROCEDERES DEL SERVIDOR PÚBLICO Y/O CONTRATISTA EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.**

1. El usuario es la persona más importante en nuestra Empresa.
2. El cliente no depende de nosotros, nosotros dependemos del cliente, nosotros trabajamos para nuestros clientes.
3. Toda persona merece respeto, nuestros usuarios son la razón de ser de nuestra Empresa, por lo tanto se debe actuar cada día para que su salud sea la mejor.
4. Cada usuario en salud tiene derecho a su integridad, por lo tanto el contenido de su historia clínica debe ser reservado y preservado.
5. El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad.
6. El usuario no interrumpe nuestro trabajo, si no que es el propósito de nuestro trabajo.

## **CAPITULO II**

### **ÁMBITO DE APLICACIÓN**

#### **Artículo Segundo.**

**ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Este Código rige para todos los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. Para efectos del presente código, se entenderá por servidor público a los empleados y contratistas vinculados a Redsalud Armenia ESE, bajo cualquier modalidad de contratación laboral a través de los cuales la Entidad desarrolla sus actividades.

#### **Artículo Tercero.**

**OBLIGACIONES:** Todos los servidores públicos y contratistas de Redsalud Armenia E.S.E. están obligados desde el punto de vista ético, a ajustar su actuación profesional en el desarrollo de las funciones asignadas a los conceptos básicos y disposiciones del presente Código.

**Artículo Cuarto.**

**DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN:** La presente Resolución deberá ser publicada en la página WEB de Redsalud Armenia ESE y en cartelera de fácil acceso al público, deberá ser socializada a través del Comité de Ética de la Empresa, a la vez deberá ser incluida como módulo obligatorio en los procesos de inducción y reinducción de servidores y contratistas de la entidad.

**Artículo Quinto.**

**PROCESOS E INSTANCIAS DE CONTROL:** El Sistema de Gestión Ética será desarrollado por el Comité de Ética, pero su evaluación a fin de garantizar la independencia la realizara el Grupo Operativo MECI, semestralmente, con base en el contenido del Código de Ética y los compromisos asumidos por los servidores Públicos.

Igualmente el Comité de Ética será la instancia encargada de emitir concepto a la Gerencia cuando se presuma el incumplimiento a los compromisos éticos de los servidores públicos de Redsalud Armenia E.S.E.

De dicha evaluación se obtendrán los siguientes Indicadores:

Nombre	Formula	Calificación -Meta
Nivel de Implantación del Sistema de Gestión Ética Institucional :	$\frac{\text{No. Requisitos aprobados} \times 100}{\text{Total de requisitos a cumplir}}$	Alto: > 86 % Medio: 51 – 85 % Bajo: < 50%  Meta: Nivel alto
Porcentaje de funcionarios que conocen y cumplen compromisos éticos:	$\frac{\text{No. Funcionarios conocen y cumplen}}{\text{No. Funcionarios de la empresa}}$	Meta: > 90 %.
Porcentaje de quejas contra la ética resueltas	$\frac{\text{No. De quejas contra la ética resueltas}}{\text{No. Total de quejas contra la ética recepcionadas}}$	Meta: > 90 %.

**Artículo Sexto.**

**DEROGATORIAS:** La presente Resolución deroga la Resolución 1196 del 31 de octubre de 2.007

**Artículo Séptimo.**

**VIGENCIA:** La presente Resolución rige a partir de su expedición

Dado en Armenia, Quindío a los 26 días del mes de Abril de 2010.

**“COMUNÍQUESE Y CUMPLASE”**



**BEATRIZ ELENA GIRALDO MONTES  
GERENTE**