



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

RESOLUCIÓN No 365
De diciembre 17 de 2014

“Por medio de la cual se expide el Nuevo Código de Buen Gobierno de la Empresa Social del Estado Red Salud Armenia E.S.E.”

El Gerente de la Empresa Social del Estado Red salud Armenia E.S.E. en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y estatutarias, en especial las que le confiere el art. 30.10 del Acuerdo de Junta directiva No. 06 de 2010.

CONSIDERANDO:

1. Que la Ley 1122 de enero 9 de 2007, en el artículo 40, literal h, ordena que las Instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, adopten y aplique un Código de Conducta y de Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo.
2. Que la Circular Única de la Superintendencia Nacional de Salud, en el capítulo 4 numeral 5 establece la estructura del Código de Ética (conducta).
3. Que para dar cumplimiento a los acuerdos, compromisos o protocolos éticos, establecidos en el Decreto 1599 de 2005 Modelo Estándar de Control Interno, se deben documentar los principios y valores de la entidad y construirlos de manera participativa con los funcionarios.
4. Que para dar aplicación a los principios éticos que debe regir la conducta de los servidores públicos se implementa el código de ética institucional, el cual pretende generar una cultura de comportamiento y actitud por parte de los funcionarios de Red Salud Armenia E.S.E que la institución realice en cumplimiento de su misión
5. Que para dar cumplimiento a los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente de su labor, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes internos y externos



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

6. Que Red Salud Armenia E.S.E. , es vigilado por el Ministerio de la Salud y de la Protección Social, establece como responsabilidad del Comité de Gerencia de la Entidad, aprobar las políticas, estrategias y reglas de actuación que deberá seguir la Entidad en desarrollo de todas las actividades. Estipulando que éstas deberán cubrir por lo menos "El Código de ética y Buen Gobierno que regirá el personal vinculado, en el desarrollo de las actividades de la Institución".

Que la actualización prevista 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 Red salud Armenia E.S.E. aprueba las modificaciones al Plan Estratégico presentado por la Gerencia, con el fin de hacerlo efectivo conforme a la realidad presupuestal y acorde con las necesidades de la prestación de servicios de salud.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo Primero. Expedir el nuevo Código de Buen Gobierno para Red salud Armenia E.S.E, cuyo contenido es el siguiente:

↓



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

PRESENTACION

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1122 de Enero 9 de 2007 y la Circular Instructiva No. 045 de Agosto 1 de 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud, Red Salud Armenia E.S.E., establece 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 (SOGC), Modelo Estándar 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 Red Salud Armenia E.S.E socializará los contenidos y alcances del presente Código vigilando el cumplimiento de las instrucciones y normas dispuestas en él.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

CAPITULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Red Salud Armenia E.S.E, 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 Secretaría 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.

Nuestro modelo de atención se centra en actividades de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y detección temprana de la enfermedad, atención médica, atención odontológica, atención por enfermería y procedimientos menores de enfermería.

Desarrollamos un sistema de gestión de calidad orientado al mejoramiento continuo, contamos con clientes internos idóneos y comprometidos con la prestación de servicios con calidad, calidez, contribuyendo de esta manera a dignificar la condición humana.

Red Salud Armenia E.S.E., cuenta con 13 Centros de Salud, de tal forma que en cada comuna hay un (1) Centro de Salud, distribuidos estratégicamente a lo largo y ancho de la ciudad, una Unidad Intermedia ubicada en el Sur de la ciudad 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 en el Corregimiento de El Caimo (único del municipio), a fin de facilitar a sus habitantes el 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.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 630070-509041, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 1 800 099 10383

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa
Conmutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmenia.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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.

El modelo del portafolio de servicios, está basado en la metodología del ciclo de mejora continua, de la administración del riesgo con enfoque de integralidad en la atención según ciclo vital del ser humano y el perfil epidemiológico, para lo cual se tiene implementado los siguientes programas:


- Gestación un compromiso de tres
- Crecer un gesto de amor
- Servicio amigable
- Siempre Sanos
- Riesgo Cardiovascular
- Plan de Atención Domiciliaria PADO
- Programa ambulatorio de sustitución de Metadona -PASRED.

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.

Red Salud Armenia E.S.E. sobrepone la rentabilidad social a la económica, lo que nos ubica hoy como la empresa de servicios de salud de mayor impacto en el departamento del Quindío, por esta razón ha trazado una serie de metas en cada una de sus dependencias, enmarcadas en políticas de calidad de eficiencia y eficacia, las cuales propenden por el mejoramiento continuo de la Institución y que debe verse reflejado en la atención que brindamos en cada uno de los servicios a nuestros usuarios.

De esta manera, la Institución ha innovado en una serie de servicios especializados que a pesar de no encontrarse inmersas en los servicios de primer nivel, se están prestando para una mejor calidad de atención y consulta de la población más vulnerable del Municipio de Armenia.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6503870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000810383

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa
Conmutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmeria.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

Así mismo, se ha dotado de medios físicos, tecnológicos y humanos a la entidad, buscando la optimización de los procesos y la racionalización del tiempo, espacio y recursos.

CAPÍTULO II

PLATAFORMA ESTRATÉGICA

El objetivo principal del direccionamiento estratégico de Red Salud Armenia E.S.E es el de establecer los lineamientos fundamentales de la Empresa Social del Estado, lo que constituye su Plataforma Estratégica. En ellos se plasman los aspectos fundamentales que enmarcan el planteamiento y el desarrollo de su futuro.

MISIÓN

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.

Generar la investigación clínica, mediante un permanente esfuerzo técnico y humano en nuestro Centro de Estudios e Investigación en Salud (CEIS) en conjunto con los patrocinadores públicos o privados, para que se incremente el número y la calidad de los estudios clínicos en la Región.

VISIÓN

Red Salud 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 Red Salud 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 caracterizará por realizar las actividades planificadas con gestión, cumplimiento y orden para alcanzar las metas programadas.

Eficiencia: Los servidores públicos y contratistas de Red Salud 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: Red Salud 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 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 Red Salud 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 Red Salud 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 Red Salud 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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: Red Salud 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

- Ejecutará eficientemente su plan de desarrollo
- Realizará su acción administrativa, de acuerdo con lo preceptuado en su Código de Ética y el presente Código de Buen Gobierno.

Que según el Acuerdo 07 del 24 agosto del 2012 de Junta Directiva, modificó el Artículo 14 del Acuerdo No 016 de 1998 sobre la conformación de la junta directiva, así:

DE LA JUNTA DIRECTIVA: Conformada por 5 miembros, constituida de la siguiente manera:

- 1.- El estamento Político Administrativo estará representado por el Alcalde o su delegado, quien la presidirá y por el secretario de salud municipal o su delegado.
- 2.- Un (1) representante de los usuarios designado por las alianzas o asociaciones de usuarios legamente establecidos, en Armenia (Quindío) mediante convocatoria realizada por la secretaria de salud municipal.
3. Dos (2) representantes profesionales de los empleados públicos de Red Salud Armenia E.S.E., uno administrativo y uno asistencial, elegidos por voto secreto. En el evento de no existir en la E.S.E profesionales en el área administrativa, la Junta Directiva podrá integrarse con un servidor de dicha área con formación de técnico o tecnólogo.

El Alcalde y el Secretario de salud, serán miembros de la Junta Directiva durante el tiempo que permanezcan en sus cargos.

El representante de los usuarios y los de los servidores públicos de la entidad tendrán un periodo de dos (2) años y no podrán ser reelegidos para periodos consecutivos, ni podrán ser parte de las Juntas Directivas de las Empresas Sociales del Estado en más de dos ocasiones".

DE LOS DIRECTIVOS DE RED SALUD 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.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 015000810393



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

NOMBRAMIENTO DEL GERENTE: La Junta Directiva cita a concurso del cual queda una terna y la responsabilidad de la decisión final es del Señor (a) Alcalde, su nombramiento tiene una duración de 4 años según lo estipula el Art. 28 de la Ley 1122 del 2007

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 la búsqueda de un mejoramiento continuo, 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 autorregularse, 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

POLITICA DE CALIDAD:

Red Salud 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 E.S.E 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 Red Salud 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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.

Red Salud Armenia ESE, consciente de la importancia que tiene el componente humano en el proceso de atención a nuestros usuarios se compromete a planear, sensibilizar e implementar todas las estrategias en pro del fortalecimiento de una cultura de humanización del servicio, como uno de los pilares fundamentales del modelo de atención con enfoque en la seguridad del paciente, basada en los principios y valores institucionales de eficiencia, oportunidad y calidad humana. Al igual que el ambiente laboral de sus colaboradores y el mejoramiento continuo en pro de la satisfacción de nuestros clientes.

Por lo tanto, Red Salud Armenia E.S.E adopta el decálogo de atención humanizada que contiene los siguientes puntos:

1. Recibimiento: La primera carta de presentación de un centro asistencia es la entrada; por lo tanto el personal de vigilancia, personal de filtro, facturadores, personal asistencial y de apoyo administrativo en el primer contacto con el usuario deben saludarlo, regalarle una sonrisa, y ponerse a disposición para satisfacer sus necesidades. El usuario percibe, en el contacto inicial, si se le acoge con humanidad y amabilidad o si se le trata con distanciamiento e indiferencia. También el aspecto arquitectónico expresa la atmosfera de la institución, produciendo en el usuario y en sus familiares una sensación de confianza y de estímulo, o por el contrario incrementando la ansiedad desencadenando en ellos actitudes negativas, por ello es importante que los funcionarios de Red Salud Armenia ESE estén comprometidos en mantener un ambiente digno, cálido y humanizado.

2. Atención Centrada en el Usuario: Debe ser transversal en toda la Red y en cada uno de los procesos de la entidad como elemento fundamental para afianzar nuestra misión, proyectar la visión y alcanzar las metas institucionales ubicando al usuario como centro de atención integral lo cual significa convertirlo en protagonista de su salud y de su enfermedad e informarle sobre las medidas de diagnóstico y el tratamiento que se le va a aplicar. A menudo se tiene la impresión de que en caso de enfermedad grave, inmediatamente se empieza a tratar al paciente como un niño incapaz de afrontar su verdad y su situación guardando silencio tanto el equipo de salud como sus familiares. La atención centrada en el usuario también significa pensar en primer lugar en él, al momento de establecer por ejemplo los horarios de las comidas, de las visitas, al distribuir los recursos humanos y económicos entre otros.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500970 - Bogotá, D.C.
Línea Guatula Nacional: 018000970353

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa
Conmutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmenia.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

3. Sensibilidad frente al ser humano: Un hospital sin sensibilidad es como un matrimonio sin amor o como una iglesia sin fe. Alguien ha escrito que el hospital es el corazón de una sociedad, del mismo modo que la escuela es su cabeza, y los servicios su cuerpo.

La sensibilidad es entendida como el componente humano de una estructura de salud que depende fundamentalmente de las relaciones que se crean entre los usuarios y los trabajadores. La orientación humanista está atenta a la sensibilidad de cada persona, con su historia y su cultura.

Por ello Red Salud Armenia ESE, a través de procesos de formación continua propende por gestar en sus colaboradores el actuar con sensibilidad para lograr la humanización en la Integralidad de la atención: La atención integral comprende la intervención a las diversas esferas de la persona. La preocupación del equipo no debe ser "que" hay que curar, sino "quien" es la persona a la que hay que curar; es decir, atender el problema sin descuidar a la persona. El enfermo no debe convertirse en un caso interesante, en una cosa que hay que "estudiar", sino como un ser humano que hay que reconocer, valorar, escuchar y atender.

4. Liderazgo: Se honra al usuario en la medida en que quien le asiste es capaz y responsable en el desempeño de sus tareas. La flabilidad de un centro asistencial está vinculada al compromiso del personal, tanto desde el punto de vista profesional como de la organización.

El líder se hace a través de un proceso continuo de aprendizaje, líder puede ser cada miembro de la organización indistintamente de su labor dentro de ella, es quien trabaja en equipo en pro de un objetivo final "la humanización de la atención".

5. Transparencia: Con el usuario que debe ser atendido en lugares donde le brinde seguridad, calidez y trato digno, donde no esté expuesto a esperas extenuantes sin razón y donde no se le descuide por ningún motivo.

Transparencia también con el personal, al que se debe retribuir adecuadamente por los trabajos que realiza y no someterle a turnos de trabajo agotadores para compensar las carencias de organización, con consecuencias negativas sobre la calidad de la asistencia al usuario. Así mismo, se debe trabajar con el personal frente al compromiso de cumplir con los deberes para con los compañeros y usuarios transparencia además a nivel administrativo mediante la gestión recta, la claridad y honestidad informativa y el discernimiento en la distribución de los recursos y el cumplimiento de los derechos de los usuarios y sus colaboradores.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

6. Pertenencia: 'Para muchos Red Salud Armenia ESE se ha convertido en una segunda casa, pero trabajar en una estructura miles de horas no la convierte en un hábito de pertenencia afectiva, si no se aprende a quererla. Hay quien asiste únicamente por la remuneración económica, no como a un lugar donde se deben escribir páginas de historias que mejoren la sociedad. Humanizar a Red Salud Armenia ESE es recuperar el sentido de orgullo, compromiso y pertenencia, vivir el propio trabajo como una misión para con los usuarios y la sociedad y como una oportunidad para realizar las propias cualidades personales.

7. La esperanza: Red Salud Armenia ESE, no es sólo una institución habitada por los diversos rostros del dolor, sino también por los diversos rostros de la esperanza en medio de múltiples dificultades y de la persistencia de enfermedades crónicas o terminales que irradian serenidad, dando así un ejemplo de valentía.

Son rostros de esperanza los que saben ofrecer mensajes de consuelo y bondad a través de sus acciones. Son símbolos de esperanza los administradores que saben tomar decisiones sabias y valientes por el bien de los usuarios y no se rinden ante los obstáculos interpuestos por los individuos o los grupos que tienen intereses particulares.

El reto de la esperanza consiste en tener que luchar constantemente para oponerse a las fuerzas que tratan de ahogarla, negarla o eliminarla. Su peor enemigo es el pesimismo interpretado por quienes ven las cosas por su peor cara, manifiestan desconfianza ante los esfuerzos por cambiar o se empeñan en destruir y denigrar, más que por construir y humanizar.

8. Con el paciente soy paciente: El cuidado de los pacientes va más allá de la cura de su enfermedad, es brindar una atención humana que incluye capacitación asistencial, ambientación de espacios confortables, es brindar conocimientos teórico-prácticos y garantizar el desarrollo de competencias para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio con calidad y calidez.

Por lo anterior "*con el paciente soy paciente*" significa para Red Salud Armenia ESE, ofrecer un especial cuidado a tres tipos de pacientes los cuales son los más vulnerables dentro del proceso de atención:

Niños: Busca desarrollar la estrategia "*Patch Adams*" para la atención a la infancia, enfocada en romper miedos, hacerse ver cercanos, divertidos, amigables y confiables; promoviendo la paciencia en la atención al paciente infantil, ambientes especiales para niños, donde se encuentren sillas y mesas



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

proporcionales a su tamaño, colores llamativos, juguetes y música infantil, brindándole a los niños la posibilidad de expresarse emocionalmente, demostrándole interés y preocupación, "aprendiendo a escuchar a los niños".

Adulto Mayor: En el aspecto de la vejez como última etapa de la vida, se crean estrategias y se rompen paradigmas en la atención a la persona mayor logrando establecer relaciones sólidas, teniendo presente que el adulto mayor adquiere conductas de la infancia, promoviendo así la paciencia en la atención al adulto mayor, y dándole a este la posibilidad de expresarse emocionalmente, verbalmente, demostrándole interés y preocupación, "aprendemos a escuchar y a tratar con amabilidad al adulto mayor".

Población discapacitada: Según la Convención de la ONU, año 2006, "*La discapacidad es un concepto que evoluciona y que resulta de la interacción entre las personas con deficiencias y las barreras debidas a la actitud y al entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás*". De igual forma, la discapacidad de la persona sordo/muda, no está en el hacerse entender puesto que ellos cuentan con un lenguaje de señas para ello; sino que dicha discapacidad está en nosotros por no tener la capacidad de interpretarlo. Por ello el compromiso de Red Salud Armenia ESE, radica en la capacitación a todo el personal asistencial para la atención al usuario en el lenguaje de señas y mediante la atención preferencial para dicho usuario.

9. Interacción Familiar: Red Salud Armenia E.S.E ve con prelación para la atención humanizada el apoyo y el acompañamiento de la familia basado en que el ser humano pertenece, vive y se desarrolla dentro del grupo social primario denominado "familia", y de allí la importancia para su proceso de salud y enfermedad, permitiéndole al usuario la integración familiar, en el aprendizaje de su auto cuidado y acompañamiento durante su estancia hospitalaria.

- **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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

Atención de peticiones, quejas, reclamos y demandas

Para efectos de alcanzar niveles de excelencia en la prestación del servicio y mejorar la gestión interna y la eficiencia Red Salud Armenia E.S.E, ha previsto una oficina para que cuando la ciudadanía requiera formular alguna petición, queja, reclamo, consulta y denuncia referentes a la prestación de los servicios de salud; se realizarán mediante el procedimiento establecido en cualquiera de sus modalidades verbalmente o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo o podrán hacerlo a través de nuestro portal de internet. www.redsaludarmenia.gov.co

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, 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 del 2005 , el equipo Directivo de la Entidad que integra a su vez el Comité de Coordinación



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

de Control Interno, conformado por : Gerente , Subgerente Científico, Subgerente de Planificación Institucional, Líder de la Oficina de Planeación, Asesor Jurídico y el líder 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 áreas organizacionales de la Entidad, en su orden: El Sub gerente de planificación Institucional, quien actúa como Representante de la Gerencia, Líder de Planeación, Líder de Talento Humano, líder 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. Red Salud 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:

Red Salud Armenia E.S.E., consciente 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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:

Red salud Armenia E.S.E. prestará especial importancia a todos los procesos y procedimientos que se desarrollen en el área de Talento Humano, consciente 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.

POLITICA DE TALENTO HUMANO

La ESE direccionará e incentivará el fortalecimiento del talento humano como eje central para el mejoramiento de una cultura organizacional moderna, flexible, competitiva de trabajo en equipo, eficiente y eficaz.

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 han definido unas actividades determinadas las cuales se suplen a través de contratistas. Se están desarrollando políticas para la implementación de plantas temporales siempre y cuando sean viables presupuestalmente.

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: Auditoría Médica, Gestión de la Calidad, Planeación, Control Interno y Asesoría Jurídica, estos dos últimos cargos de libre nombramiento y remoción. Estos cargos gestionan los procesos conductivos y de evaluación.

De igual manera, se ha definido al Subgerente Científico encargado de coordinar todos los procesos misionales de la empresa, Subgerente de



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

planificación institucional, es el comisionado de coordinar todos los procesos de apoyo.

POLITICA DE FINANCIERA

La ESE trabajará bajo el enfoque de gestión integral, racionalidad en el uso y administración de los recursos para buscar el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

POLITICA DE MERCADEO

La E.S.E Participará de manera adecuada en los mercados de la salud, principalmente en el Régimen Subsidiado, con modelos comerciales de (Capitación, Pago Global Prospectivo, Facturación por evento y paquetes integrales) que generen sostenibilidad financiera. Así mismo participará de recursos financieros disponibles en la mediana complejidad a través de la extensión de los programas de Riesgo Cardiovascular, Riesgo Obstétrico, Ginecología, Ortopedia y Cirugía General.

POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

La organización se compromete a desarrollar un portafolio de servicio con enfoque de administración del riesgo, basado en procesos y resultados con criterios de calidad, responsabilidad social y economía para garantizar la sostenibilidad en el mercado y competitividad en el sector aplicando el método de HPVA.

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 realizará 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 Pre pensionables
6. Nómina, Prestaciones Sociales, liquidación de bonificaciones por servicios, primas y demás.
7. Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

1. Ingreso de Personal:

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

El procedimiento de selección que utiliza Red Salud 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

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guadales de la Villa
Conmutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmenia.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

programa de inducción al cargo. En cuanto a la inclusión de personal en la planta de Red Salud Armenia E.S.E. se siguen los lineamientos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

2. Evaluación del desempeño

Red Salud 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 líder del proceso y el evaluado donde se revisa y acuerda el nivel de desarrollo de las competencias individuales y el cumplimiento de las metas.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 Red Salud 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 Red Salud 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 Re inducción:

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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

5. Programa a Pre pensionables:

Con este se pretende participar activamente en las acciones para con el personal pre pensionable 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 la Alta gerencia (Monto según estipula Decreto Nacional).

7. Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST.

Conscientes de la responsabilidad de minimizar los riesgos laborales, Red Salud Armenia E.S.E. desarrolla un programa de la Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST con apoyo de la ARL POSITIVA que busca mejorar las condiciones laborales y de salud para el trabajador, que favorezcan su máximo desarrollo 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 Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo SG-SST. Cuenta con el apoyo del Comité de Salud Ocupacional "COPASO", el cual sirve



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

de puente entre la Gerencia y los servidores para solucionar los problemas relacionados con los riesgos presentes en los sitios de trabajo.

POLÍTICAS 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, reclamos y denuncias respuestas a las observaciones que hagan las veedurías y ciudadanía en general, así como la Rendición Pública de Cuentas, la defensa de los recursos


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 016000910383



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 para Red Salud Armenia E.S.E. son:

La Contraloría General de la República, La Contraloría Municipal, las Veedurías Ciudadanas, la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación, , la Superintendencia Nacional de Salud, , Las Secretarías de Salud Departamental y 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 registrará por las normas del derecho público, y el régimen contractual será el establecido por las normas de derecho privado y comercial aplicando los principios establecidos en 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. 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. Art. 209 de la C.P y el Art. 5



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

Acuerdo 009 del 2014 del Estatuto de contratación Especial de Red Salud Armenia E.S.E

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 beneficios financieros que aseguren su viabilidad económica en el tiempo y evitándose el riesgo de desequilibrio económico.

Los contratos que efectúe Red Salud 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.

Red Salud 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 Ley 80 de 1993, Constitución Política de 1991 y en la Ley 734 de 2002, "Código Único Disciplinario" y demás disposiciones legales vigentes.


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 - Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional: 018000810383

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa
Conmutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmenia.gov.co



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 INTERACCIÓN DEL PROCESO CON LOS AGENTES DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS

La Gerencia, Directivos y Servidores Públicos de Red Salud 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



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

y Ejecución del Gasto, Planes de Mejoramiento Institucionales y por Procesos, cuando sean resultantes de Auditorías 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 auditoría, 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, Red Salud 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, tiene una nulidad mediante fallo del 19 de junio del 2008 y el Decreto 1227/ 05, sirven de referente en la Evaluación del Desempeño de los Servidores. Los



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 aplican, 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 Red Salud 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 40° CONFLICTO DE INTERESES 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 y sus modificaciones, 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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,



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

- 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 Red Salud Armenia E.S.E, 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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.

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 Red Salud Armenia E.S.E. será la única responsable de autorizar previamente el suministro de la misma.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDIO
NIT. 801001440-8

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 8 de la Ley 1437 de 2011 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 Red Salud Armenia E.S.E, se ha ajustado y estandarizado el procedimiento para la efectiva recepción y trámite de peticiones, quejas, reclamos y denuncias que le formulen a la Entidad, con el fin de promover la participación social y el mejoramiento en la prestación de los servicios.

Red Salud Armenia E.S.E. cuenta con mecanismos de suministro de información a través de su página web www.redsaludarmeria.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 1876 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.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8

CAPÍTULO IX PROCESOS E INSTANCIAS DE CONTROL DE LA GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO

El presente Código será socializado por el Comité de Control Interno de la Entidad y contará con una evaluación periódica del cumplimiento por parte del equipo operativo MECI, los resultados de la evaluación serán conocidos y analizados por la Gerencia, a fin de realizar las recomendaciones necesarias de las acciones de mejora.

Artículo Segundo. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Este Código rige para todos los servidores públicos y contratistas de Red Salud Armenia E.S.E.

Artículo Tercero. DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN: La presente Resolución deberá ser publicada en la página Web de Red Salud 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 re inducción de servidores y contratistas de la Entidad.

Artículo Cuarto. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Armenia Quindío a los diecisiete días (17) días del mes de diciembre de dos mil catorce (2014).


RUBÉN DARIÓ LONDOÑO LONDOÑO
Gerente

Elaboro y Proyecto: Coordinación Talento Humano
Reviso: Jurídica
Aprobó: Subgerencia de Planificación Institucional


VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6560870 - Bogotá, D.C.
Línea Grábata Nacional: 018000570305

La red que cuida de ti
Av. Montecarlo Urbanización Guaduales de la Villa
Commutador: 7371010- CP. 630001
www.redsaludarmenia.gov.co