



POLITICA	
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
NOMBRE	Politica de administraci3n del riesgo reputacional
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031

1. Declaraci3n de la Politica

Red Salud Armenia ESE trabajara por su buen nombre y prestigio, fortaleciendo la publicidad positiva de la entidad en pr3cticas comerciales y conductas financieras fomentando as3 la confianza del p3blico. Por ello, seleccionara los procesos, servicios y acciones que sean considerados estrat3gicos en formar reputaci3n que sean cuantificables y que permitan la comparabilidad frente al sector, y, realizara medici3n de sus resultados en cuanto a posici3n de la entidad, comparaci3n de su evoluci3n con respecto a variables relacionadas tales como desempe1o visible, percepci3n del cliente interno y externo, entre otros.

2. Normatividad que soporta la politica

Capacidad de riesgo: Es el m3ximo valor del nivel de riesgo que una Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Direcci3n y el 3rgano de Gobierno que no ser3a posible el logro de los objetivos de la Entidad.

Nivel de riesgo: Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente da1o y la magnitud del impacto que este evento traer3a sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos. En general la f3rmula del Nivel del Riesgo poder ser Probabilidad * Impacto, sin embargo, pueden relacionarse las variables a trav3s de otras maneras diferentes a la multiplicaci3n, por ejemplo, mediante una matriz de Probabilidad – Impacto.

Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en p3rdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnolog3a, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.

Riesgo reputacional: Posibilidad de toda acci3n propia o de terceros, evento o situaci3n que pueda afectar negativamente el buen nombre y prestigio de una entidad, tales como el impacto de la publicidad negativa sobre las pr3cticas comerciales, conducta o

C3digo	Elabor3	Revis3	Aprob3	Fecha	Versi3n	P3gina
ES-PL-FO-034	Planeaci3n	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	P3gina 1 de 5



POLITICA	
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
NOMBRE	Politica de administración del riesgo reputacional
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031

situación financiera de la entidad. Tal publicidad negativa, ya sea verdadera o no, puede disminuir la confianza pública en la entidad, dar lugar a litigios costosos, a una disminución de su base de usuarios, clientes, negocios o los ingresos, entre otros. Estos pueden ser desagregados, en situacional o previsto, de acuerdo con la capacidad de prevención-mitigación.

3. Alineación con el direccionamiento estratégico.

Plataforma estratégica
La Política de Gestión del Riesgo reputacional se articula con la visión... En el año 2028 seremos reconocidos por un modelo de atención enfocado en la gestión clínica y del riesgo, evidenciado por un capital humano comprometido con la atención cálida, segura y humanizada; sumada al fortalecimiento de la academia y la investigación.

Objetivo Estratégicos	<p>Esta política se articula con todos los objetivos estratégicos del Direccionamiento estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Prestar servicios de salud enfocados en la gestión del riesgo, cumpliendo con los atributos de la calidad y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud del usuario y su familia.✓ Mantener el equilibrio financiero a través del uso eficiente de los recursos, además de mejorar la infraestructura tecnológica que fortalezca la prestación de los servicios de salud.✓ Fortalecer la gestión Organizacional con el propósito de satisfacer las necesidades de los grupos de interés.✓ Satisfacer las necesidades de información generadas por los grupos de interés con seguridad, confiabilidad y oportunidad.✓ Contribuir a la formación académica con altos estándares de calidad.✓ Contribuir a los avances científicos de la región a través del proceso de investigación en salud.✓ Contar con un talento humano competente, comprometido y satisfecho con su trabajo.
------------------------------	---

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	Página 2 de 5



POLITICA	
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
NOMBRE	Politica de administración del riesgo reputacional
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031

4. Objetivos		
Objetivo a alcanzar	Nombre del indicador	Indicador de evaluación
Gestionar y administrar los controles del riesgo reputacional	Proporción de controles del riesgo reputacional.	$\frac{\text{N. de controles gestionados del riesgo reputacional}}{\text{Total de controles programados implementar del riesgo reputacional}} * 100\%$

5. Definiciones para el entendimiento de la política
<p>Capacidad de riesgo: Es el máximo valor del nivel de riesgo que una Entidad puede soportar y a partir del cual se considera por la Alta Dirección y el Órgano de Gobierno que no sería posible el logro de los objetivos de la Entidad.</p> <p>Nivel de riesgo: Es el valor que se determina a partir de combinar la probabilidad de ocurrencia de un evento potencialmente dañino y la magnitud del impacto que este evento traería sobre la capacidad institucional de alcanzar los objetivos. En general la fórmula del Nivel del Riesgo poder ser Probabilidad * Impacto, sin embargo, pueden relacionarse las variables a través de otras maneras diferentes a la multiplicación, por ejemplo, mediante una matriz de Probabilidad – Impacto.</p> <p>Riesgo: Efecto que se causa sobre los objetivos de las entidades, debido a eventos potenciales. Nota: Los eventos potenciales hacen referencia a la posibilidad de incurrir en pérdidas por deficiencias, fallas o inadecuaciones, en el recurso humano, los procesos, la tecnología, la infraestructura o por la ocurrencia de acontecimientos externos.</p>

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	Página 3 de 5

	
POLITICA	
PROCESO	Direccionamiento y Gerencia
NOMBRE	Política de administración del riesgo reputacional
CODIGO DEL DOCUMENTO	ES-PL-PO-031

Riesgo reputacional: Posibilidad de toda acción propia o de terceros, evento o situación que pueda afectar negativamente el buen nombre y prestigio de una entidad, tales como el impacto de la publicidad negativa sobre las prácticas comerciales, conducta o situación financiera de la entidad. Tal publicidad negativa, ya sea verdadera o no, puede disminuir la confianza pública en la entidad, dar lugar a litigios costosos, a una disminución de su base de usuarios, clientes, negocios o los ingresos, entre otros. Estos pueden ser desagregados, en situacional o previsto, de acuerdo con la capacidad de prevención-mitigación.

6. Despliegue

El despliegue estará a cargo de los diferentes líderes de los procesos donde se incorporaron los controles de los riesgos, junto con control interno, el referente de gestión del riesgo, así como los líderes de comunicaciones y atención al usuario, a través del plan de comunicaciones.

7. Implementación

Se realizará en toda la organización bajo el liderazgo de la alta dirección, el comité de sistemas integrados de gestión del riesgo, así como los líderes de comunicaciones y atención al usuario.

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	Página 4 de 5



POLITICA

PROCESO

Direccionamiento y Gerencia

NOMBRE

Politica de administración del riesgo reputacional

CODIGO DEL DOCUMENTO

ES-PL-PO-031

8. Elaboración y aprobación

Elaboro	Aprobó	Item Modificado	Justificación	Fecha	Versión
María Alejandra Salgado Andrade Subgerente Científica	José Antonio Correa López Gerente	Se modifica los items(3)	Actualización plataforma estratégica	13/09/2024	2
<i>María Alejandra Salgado Andrade</i>	<i>José Antonio Correa López</i>				

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	Página 5 de 5