

CODIGO DEL BUEN GOBIERNO Y CODIGO DE ETICA CLINICA SAN FERNANDO

1. GENERALIDADES

En cumplimiento de lo dispuesto por la ley 1122, la Clínica San Fernando constituye su Código de Buen Gobierno y de Ética, el cual deberá ser conocido y acogido en todos sus términos por los empleados de la institución.

La Junta de Socios en su calidad de máximo organismo de institución a través de la Junta Directiva, expide el presente documento, con el fin de tener un instrumento orientador con miras a lograr, en forma transparente los objetivos corporativos, el cumplimiento de la Misión y la realización de su Visión institucional para todos los niveles administrativos y operativos de la Clínica y para los usuarios y la comunidad en general, con base en el cual se establezca los mecanismos de interrelación entre el trabajador, el personal directivo, instituciones externas, el usuario y el gobierno.

La Clínica San Fernando empleó una metodología participativa para la definición de los principios rectores, de acuerdo con la cual, dichos principios se conformaron con la deliberación, análisis y consenso entre los niveles administrativos y operativos de la institución

El personal directivo y administrativo será el encargado de socializar el presente código y de velar por el cumplimiento del mismo. Cada empleado debe declarar el conocimiento de este código y su voluntad de acatarlo, mediante documento escrito que forme parte de su hoja de vida. Cualquier violación acarreará acciones disciplinarias o terminaciones de contrato con justa causa, de acuerdo con lo previsto en el reglamento de trabajo.

El Código de Buen Gobierno estará a disposición de todos los afiliados en las carteleras informativas y en el departamento de Recursos Humanos.

1.1 PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

La Clínica San Fernando presta los servicios de Urgencias, Hospitalización, Cirugía, Imagenología y Laboratorio Clínico de segundo nivel de atención. Al hacer un análisis de la situación actual de la organización, el entorno social y el político en que nos movemos, de los riesgos financieros y los logros obtenidos, así como de los retos y dificultades, podemos afirmar que los últimos años han constituido un período de consolidación, crecimiento y de demostración de la viabilidad de una institución que nació para convertirse en una de las mejores de la ciudad de Cali. Dentro de esta perspectiva son muchos los proyectos para el corto, mediano y largo plazo, pero al mismo tiempo se reafirma que los que se han venido realizando hasta el momento, han estado direccionados en la vía correcta y empezado a dar sus frutos.

Se ha contado para adelantar este proceso con el compromiso y actitud de cambio de todos los trabajadores directos e indirectos de la Clínica y en especial de la gerencia.

Dentro del propósito anotado de consolidarnos como una de las mejores Clínicas del sur Occidente del país, hemos delimitado como derrotero del Plan de desarrollo 2007 – 2010 el

fortalecimiento institucional que nos permita incidir positivamente en las prioridades de atención en salud de los caleños y vallecaucanos. A continuación se definirán los lineamientos generales de la plataforma estratégica, se describirá el método para la formulación del Plan de desarrollo estableciendo el marco de referencia, se mencionarán las prioridades y los retos a solucionar y por último se presentarán las matrices de objetivos, programas, proyectos y el Plan de inversiones.

1.2 JUNTA DIRECTIVA

Jaime Londoño Saldarriaga
Miembros principales de la Junta Directiva
Harold José Rizo Otero
Jorge Lozano Alarcón
María Cecilia Arango de Rizo
María del Pilar Rizo Arango

El presente Código fue aprobado por la Junta Directiva de la Clínica San Fernando en la sesión del día 22 de Agosto de 2007, tal como consta en el Acta No....

1.3 NATURALEZA JURÍDICA

De conformidad con los estatutos, la Clínica San Fernando es una persona jurídica de derecho privado, con ánimo de lucro, constituida como Sociedad Ltda., regulada por el Código del Comercio y vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud.

1.4 OBJETO SOCIAL

El objeto principal de la sociedad lo constituye la prestación de servicios de salud en las áreas de Urgencias, Cirugía, Hospitalización, Maternidad, Imaginología y Laboratorio Clínico de segundo nivel de atención, tal como se consigna en el Portafolio de Servicios:

1.4.1 SERVICIOS

1.4.1.1 URGENCIAS 24 HORAS

Todas las especialidades de nivel II de atención.

1.4.1.2 CIRUGÍAS DE II NIVEL DE COMPLEJIDAD

General, Endoscopia, Plástica, Urológica, Ortopédica, Neurológica, Maxilofacial y de Mano, Ginecobstétrica, Otorrinolaringológica, Oftalmológica y Cirugía Pediátrica.

1.4.1.3 HOSPITALIZACION

Medicina Interna, Ginecobstétrica, Pediatría y Paciente Quirúrgico.

1.4.1.4 APOYO DIAGNOSTICO

Imagenología, Laboratorio Clínico y de Patología, Endoscopia, y Cardiología.

1.4.1.5 APOYO TERAPEUTICO

Terapia Respiratoria, Terapia Física y Nutrición.

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

2.1 Misión

Somos una IPS que presta servicios integrales en el nivel II de atención en salud, con el propósito de satisfacer una necesidad sentida en la comunidad, dentro de un marco ético, de mejoramiento continuo de la calidad y crecimiento de sus colaboradores, garantizando a nuestro usuario el mejor servicio, con un enfoque humano y personalizado.

2.2 Visión

Posicionamiento en el sector salud en el sur occidente Colombiano como una IPS líder en el nivel II de atención en salud, mediante el desarrollo de planes estratégicos y actividades innovadoras, que se traduzcan en un máximo beneficio para todos los integrantes de la cadena de valor.

CODIGO DE ETICA

La Clínica aplica normas de comportamiento ético, y promueve de manera continua que todos y cada uno de sus empleados desarrollen sus actividades cumpliendo una serie de principios fundamentados en la transparencia, la honestidad y la equidad.

La Clínica toma como punto de partida la Visión, Misión, Principios, Valores y Políticas Corporativas, para la formulación de los postulados éticos que deberán guiar el comportamiento de las personas pertenecientes a la Institución, en sus relaciones de trabajo y sociales, dentro y fuera de la organización; en la interacción con su familia, con las instituciones del entorno y el medio ambiente.

El propósito de este código es facilitar una gestión ética de la Institución y generar pautas de conducta que reflejen las responsabilidades que deben cumplirse tanto interna como externamente con accionistas, empleados, proveedores, clientes, entidades de Gobierno y la comunidad en general, y fomentar así, el desarrollo de relaciones de mutua confianza.

Constituye el marco ético dentro del cual, se realicen las actividades de los trabajadores de la Clínica de manera respetuosa entre si y con los diferentes actores, buscando que prime el interés general sobre el particular y cuyas normas son de riguroso y obligado cumplimiento por todos. Su desconocimiento o incumplimiento son considerados falta grave conforme a las disposiciones del Reglamento Interno de Trabajo

3. PRINCIPIOS ETICOS

La Clínica San Fernando tiene como prioridad la aplicación en el Código de Etica, los principios de respeto a la dignidad humana y eficiencia en el manejo del recurso, equidad, conservación del medio ambiente, compromiso social y acatamiento y respeto al ordenamiento legal

Estos principios tienen su aplicación en la Clínica de acuerdo a los postulados éticos que a continuación se enumeran:

3.1 Postulados generales de conducta de empleados y funcionarios:

- 3.1.1 Las actividades realizadas por todo trabajador deben estar de acuerdo con la Visión y la Misión.
- 3.1.2 La conducta de los trabajadores debe estar enmarcada dentro de los principios y valores de la institución.
- 3.1.3 Cumplimiento estricto de lo dispuesto por la ley y el Código de Buen Gobierno de la institución.
- 3.1.4 Los trabajadores deben manejar los conflictos y diferencias dentro de un proceso de mejoramiento continuo en donde halla crecimiento personal, de grupo e institucional que permita un manejo objetivo, cortes y de respeto.
- 3.1.5 Los trabajadores deben actuar con compromiso, fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas sus actividades.
- 3.1.6 Mantenimiento de una actitud de cambio frente a las innovaciones que le permita al trabajador su crecimiento personal y profesional.
- 3.1.7 Uso moderado y racional de los bienes evitando el despilfarro de los recursos institucionales.
- 3.1.8 Acatamiento a las normas y a los reglamentos internos de la institución.
- 3.1.9 Los empleados no intervendrán en situaciones que faciliten actos incorrectos o punibles
- 3.1.10 Comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro funcionario o tercero, que afecte o pueda lesionar los intereses de la Compañía.
- 3.1.11 Es responsabilidad de los jefes de servicio velar por el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos de seguridad.
- 3.1.12 Se debe velar por los bienes de la Compañía, de los clientes y de la comunidad
- 3.1.13 El no cumplimiento de estas políticas, normas y procedimientos, se calificará como falta grave y será sancionada de acuerdo con el reglamento interno de la Institución.

- 3.1.14 El personal directivo deberá otorgar el crédito a los logros individuales o en equipo de trabajo
- 3.1.15 La Institución no aceptará, ni tolerará en ninguno de sus empleados y en especial de personal directivo, cualquier conducta o insinuación que tenga el carácter de acoso sexual.

3.2 Postulados sobre confidencialidad, elaboración, administración y suministro de información institucional

- 3.2.1 Todos los trabajadores son responsables de velar por la integridad, veracidad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de la información.
- 3.2.2 Los trabajadores deben vigilar que la información sea, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las normas y reglamentos de la institución.
- 3.2.3 La información confidencial ha de emplearse de manera acorde con su naturaleza y carácter, y ningún empleado podrá utilizarla para beneficio propio o de terceros.
- 3.2.4 El empleado evitará cualquier tipo de comunicación informal que afecte a la Institución o a la dignidad de las personas.
- 3.2.5 La custodia de la información de los usuarios es responsabilidad de los trabajadores, la cual debe estar identificarla de acuerdo a la norma de tal manera que sea única e intransferible.
- 3.2.6 Toda la información generada, adquirida o administrada por las personas que laboran para la Institución con propiedad de la Clínica, la cual no debe ser empleada para usos diferentes al cumplimiento de sus funciones, excepto cuando requiera ser suministrada a los entes gubernamentales de control y a las instancias que legalmente tengan derecho siempre y cuando busquen acceder a ella a través de los conductos regulares.
- 3.2.7 Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- 3.2.8 Con excepción de la Gerencia, los empleados de la Institución no podrán hacer cualquier tipo de comentario o revelar información a los medios de comunicación como prensa, radio, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que este con la autorización de la Gerencia.

3.3 Postulados sobre conflictos de interés

- 3.3.1 Los empleados deben abstenerse de participar en situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Institución. En el caso en que ocurriese deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la dependencia correspondiente, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

- 3.3.2 Evitarán participar en actividades o proyectos contrarios a los intereses de la Compañía, o que puedan impedir el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 3.3.3 No realizarán negocios de interés personal dentro de la Institución.
- 3.3.4 Los empleados no decidirán negociaciones con base en intereses particulares.
- 3.3.5 Los empleados no obtendrán beneficios propios de parte de proveedores, contratistas o clientes.

3.4 Postulados sobre relación con afiliados, usuarios, proveedores y competidores

- 3.4.1 Relaciones con los usuarios con actitud de servicio y sentido humano, satisfaciendo sus necesidades de salud.
- 3.4.2 Se seguirán los procesos de evaluación, selección y seguimiento de proveedores que la Clínica tenga dispuestos.
- 3.4.3 Se evitarán relaciones de negocios con personas naturales o jurídicas que observan un comportamiento contrario a la ley.

3.5 Uso y protección de los bienes y recursos

- 3.5.1 Todo bien y recurso de propiedad de la Clínica sólo podrá ser usado por el personal a ella vinculado, en forma única y exclusiva, para fines empresariales.
- 3.5.2 Los trabajadores deben velar por la conservación y el buen uso de los equipos, muebles, enseres y herramientas de la institución.

4. VALORES INSTITUCIONALES

La Clínica San Fernando tiene el firme propósito de divulgar, y manifestar los valores como parte integral de la prestación de los servicios.

Estos valores se caracterizan por tener una vocación al servicio, un alto sentido de solidaridad y responsabilidad.

La Clínica promueve a todos sus colaboradores los siguientes valores a través de estrategias de comunicación y capacitación continua.

- 4.1 Búsqueda de excelencia: La Clínica a través de su equipo humano esta comprometida con un proceso continuo de mejoramiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud.
- 4.2 Ética: La Clínica toma decisiones de acuerdo con los principios filosóficos que rigen el respeto al ser humano, el medio ambiente y la ciencia médica.
- 4.3 Compromiso: La Clínica tiene como política el estricto cumplimiento de las normas, convenios y requisitos que den garantía de bienestar al cliente interno y externo.

4.4 Responsabilidad: La Clínica y su equipo de colaboradores tiene la capacidad y la disposición de responder por sus acciones ante los diferentes actores de la cadena productiva.

4.5 Transparencia: La Clínica permite a todos sus clientes el acceso a la información requerida dentro del marco que definen los convenios o la Ley.

5. POLITICAS ETICAS

La Clínica san Fernando está desarrollando sus políticas en cuanto a la prestación del servicio con altos estándares de calidad, seguridad laboral, estabilidad laboral, contratación, compras y comunicación.

5.1. Entre empresa y usuarios

5.1.1. Política de Calidad

La Clínica presta servicios de salud con altos estándares de calidad con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros clientes, la seguridad del cliente interno y la conservación del medio ambiente, a través de un recurso humano idóneo y comprometido y proveedores competitivos, dentro de un marco de cultura y clima organizacional excelentes, con base en un sistema de autocontrol y mejoramiento continuo, que garantice un adecuado retorno.

5.1.2. Política de atención al usuario

El trabajador debe reflejar la confianza y equidad en la prestación de los servicios, actuando con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas sus actividades.

5.2. Entre funcionarios de la organización

5.2.1. Política de buen comportamiento

Los diferentes grupos de trabajo deben funcionar dentro de la cultura de buenas maneras y buenas relaciones interpersonales implementados por la Clínica dentro de un clima de bienestar laboral.

5.2.2. Política de comunicación

La Clínica tiene una estructura de comunicación para la toma de decisiones, a través de Comités Operativos y Gerenciales, interrelacionados para el desempeño de sus actividades.

5.2.3. Política del uso adecuado de los bienes físicos y el recurso tecnológico.

Los trabajadores de la clínica se comprometen al buen uso de los bienes físicos y tecnológicos de la institución.

5.3. Entre la empresa y la sociedad:

5.3.1. Políticas de compras.

Los parámetros que establece la clínica para las compras son la transparencia, suficiencia, calidad y oportunidad en la disponibilidad de insumos, medicamentos, materiales y equipos, dentro del marco legal. El Comité de Compras tiene a su cargo esta actividad.

5.3.2. Política de integración con la comunidad

La clínica tiene como política trabajar en concordancia con los intereses y necesidades de la Comunidad. Esta responsabilidad la asume el Comité de Ética Hospitalaria.

5.3.3. Política de economía del recurso hídrico, energético y de reutilización de materiales.

La Clínica además de cumplir con los requerimientos de ley, establece procesos educativos de optimización en el uso de los recursos hídricos, energéticos y de material reciclable.

5.3.4. Política de fidelidad en la información

Los trabajadores de la clínica se comprometen a elaborar y emitir la información requerida por el usuario, clientes o diferentes entes de control de manera fidedigna y oportuna.

5.3.5. Política de orientación de toma de decisiones con base en el sistema de indicadores nacionales de salud

Los diferentes grupos de trabajo a través de la estructura de comités para la toma de decisiones, deben seguir el sistema de indicadores de la institución los cuales están directamente relacionados con los indicadores nacionales de salud.

5.3.6. Política de colaboración y apoyo ante eventos catastróficos de la región.

Los trabajadores de la clínica, según las necesidades de atención ante eventos catastróficos de la región, deben seguir los protocolos de emergencia hospitalaria definidos por la institución.

6. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

6.1. Cumplimiento estricto de lo dispuesto por la ley y el Código de Buen Gobierno de la institución.

6.2. Los trabajadores tienen la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley

6.3. Se debe velar por los bienes de la Compañía, de los clientes y de la comunidad

6.4. Los trabajadores asume la responsabilidad que tiene con la protección y conservación del medio ambiente, cumpliendo con la legislación ambiental vigente.

6.5. El trabajador debe reflejar la confianza y equidad en la prestación de los servicios.

6.6. Las relaciones de la Compañía con clientes, proveedores, colegas, el Estado y comunidad se caracterizan por ser de total transparencia, confianza y beneficio mutuos.

7. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO

- 7.1. De manera participativa con todos y cada uno de los trabajadores de la institución, se definieron los principios éticos, a través de capacitación a líderes y conformación de grupos de trabajo.
- 7.2. Se brindan espacios de análisis, debate y definición compartida de objetivos y propósitos.
- 7.3. Diseño y ejecución de jornadas de sensibilización y construcción participativa del código de conducta.
- 7.4. Establecimiento de procedimientos de solución de conflictos y seguimiento a las normas autoimpuestas.
- 7.5. Definición de estándares de seguimiento y medición
- 7.6. Estructuración de esquemas de autocomposición de conflictos en razón de la aplicación de las normas de conducta y generar esquemas ágiles y confidenciales para la resolución de conflictos, con autonomía respeto a instancias de diferente naturaleza, tales como las de índole laboral.
- 7.7. Realización de talleres de socialización con trabajadores y asociación de usuarios en cuanto a los alcances de las normas adoptadas y de sus actualizaciones.
- 7.8. Establecimiento de indicadores de sensibilización y cumplimiento del código de ética y el impacto frente al clima organizacional.
- 7.9. Periódicamente se hará seguimiento por parte del Comité de Etica, a la conceptualización y sensibilización de los principios de ética por parte de todos los trabajadores, a través de evaluaciones de conocimientos y del análisis de inconformidades tanto del cliente interno como externo.

8. PROCESOS E INSTANCIAS DE CONTROL INSTITUCIONAL

- 8.1. Conformación del Comité de Etica para el control de la implementación y cumplimiento del Código de Etica. El Comité de ética está conformado por personal directivo de las áreas administrativa, asistencial, financiera y comercial.
- 8.2. Durante el presente año, el Comité de Etica estará Coordinado por al Gerente de la Clínica.
- 8.3. Se procedió a la conformación de grupos de trabajo participativos para el seguimiento al cumplimiento del Código de Etica y para la implementación de actividades de mejoramiento.
- 8.4. Recolección de información suministrada de los análisis de inconformidades por parte del Comité de Etica Hospitalaria y del Comité de Recursos Humanos.
- 8.5. Cumplimiento de metas de autorregulación y comportamiento ético a través de la metodología PHVA.
- 8.6. Aplicación de un esquema de validación del clima ético al interior de la organización y empleo de los resultados como insumo para la toma de decisiones.

- 8.7. Información a la Superintendencia Nacional de Salud sobre los resultados del sistema de gestión ética con periodicidad de cada dos años.
- 8.8. Disposición de los códigos de ética (conducta) de manera permanente para la consulta del público, en particular para los de los integrantes de la entidad y sus usuarios y relacionados.

ESTRUCTURA DEL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

1. GENERALIDADES DE LA EMPRESA

El Código de Buen Gobierno de la CLINICA SAN FERNANDO LTDA. Se desarrollo a través de una participación activa del nivel directivo de la Clínica. El compromiso de la Clínica se caracteriza por la atención medico quirúrgica de nivel dos de atención y un agestión basada en integridad, transparencia, eficiencia y claridad.

La Visión, Misión y Estrategias se implementaron, de acuerdo a los principios de éticos, de integridad, transparencia y eficiencia.

La implementación del Código de Buen Gobierno en la Clínica San Fernando permite orientar las políticas de éticas internas y externas. Donde las políticas internas se visualizan en términos de los usuarios, funcionarios, información y sobre el manejo de los bienes de la Clínica. Mientras que las externas se conciben a través de la sociedad, el estado, la competencia y el medio ambiente.

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LIDERAZGO

La Clínica San Fernando interpreta el liderazgo gerencial como el proceso de dirigir las actividades laborales de sus miembros e influir en ellas. Por tal motivo la Clínica en su Visión se manifiesta el compromiso de crecimiento continuo de sus colaboradores, en la Misión el crecimiento y beneficio para todos los integrantes de la cadena de valor, en su política de calidad a través de un recurso humano idóneo comprometido y en sus valores corporativos, como se presenta a continuación la Misión, visión, la Política de calidad y los valores corporativos de la Clínica.

2.1 Misión:

Somos una IPS que presta servicios integrales en el nivel II de atención en Salud, con el propósito de satisfacer una necesidad sentida en la comunidad, dentro de un marco de mejoramiento continuo y crecimiento de sus colaboradores, garantizando a nuestro usuario un servicio de la más alta calidad, con un enfoque humano y personalizado.

2.2 Visión:

Posicionamiento en el sector salud en el sur occidente Colombiano como una IPS líder en el nivel II de atención en salud, mediante el desarrollo de planes estratégicos y actividades innovadoras, que se traduzcan en un máximo beneficio para todos los integrantes de la cadena de valor.

2.3 Política de Calidad

La Clínica presta los servicios de salud con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, la seguridad del cliente interno y la conservación del medio ambiente, a través de un recurso humano idóneo y comprometido y proveedores competitivos, dentro de un marco de cultura y clima organizacional excelentes, con base en un sistema de autocontrol y mejoramiento continuo, que garantice un adecuado retorno.

3. VALORES CORPORATIVOS

Los valores corporativos se caracterizan en la Clínica San Fernando por:

- 3.1 **Búsqueda de excelencia:** La Clínica a través de su equipo humano esta comprometida con un proceso continuo de mejoramiento de los estándares de calidad en la prestación de servicios de salud.
- 3.2 **Ética:** La Clínica toma decisiones de acuerdo con los principios filosóficos que rigen el respeto al ser humano, el medio ambiente y la ciencia medica.
- 3.3 **Compromiso:** La Clínica tiene como política el estricto cumplimiento de las normas, convenios y requisitos que den garantía de bienestar al cliente interno y externo.
- 3.4 **Responsabilidad:** La Clínica y su equipo de colaboradores tiene la capacidad y la disposición de responder por sus acciones ante los diferentes actores de la cadena productiva.
- 3.5 **Transparencia:** La Clínica permite a todos sus clientes el acceso a la información requerida dentro del marco que definen los convenios o la Ley.

4. POLITICAS PARA INCLUIR EL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO

La Clínica San Fernando tiene la responsabilidad en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno y para tal efecto a establecido grupos internos de trabajo para su implementación, evaluación y control.

4.1 ASIGNACION DE FUNCIONES

La gerencia tiene la responsabilidad de la aplicación del presente Código de Buen Gobierno, sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento. Para la evaluación y control de su actividad, la gerencia cumple con los controles fiscales y disciplinarios de ley, e internamente al control disciplinario y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Para el cumplimiento, de las políticas de Buen Gobierno, la gerencia se compromete a direccionar a la Clínica bajo los preceptos de integridad y transparencia, así maximizar eficientemente los recursos, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los comités y responder efectivamente a las necesidades de la Clínica; para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.

- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales
- d. Ejecutar eficientemente el plan estratégico
- e. Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por la Clínica.

La gerencia se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los de una IPS privada, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsables por su ejecución y gestión.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la programado sobre su gestión y resultados.

4.2 INTERACION DE LOS AGENTES DE CONTROL INTERNOS Y EXTERNOS

Los órganos de control internos de la Clínica esta compuesto por los diferentes comités asistenciales (Auditoria medica, epidemiología, historias clínicas, Ad-doc, Ética medica y Urgencias) y administrativos (Auditoria, Paritario, Compras, Financiero, Calidad y Proyectos). Los anteriores comités se reúnen por lo menos una vez al mes con la gerencia para evaluar de forma concertada el cumplimientos de los objetivos estratégicos planeados.

Los órganos de control externos de la Clínica es la Súper intendencia de salud, el Ministerio de Hacienda, el ministerio de protección social y las auditorias de nuestros clientes en otras.

4.3 DELEGACION DE FUNCIONES

Cuando la gerencia delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió en la asamblea de socios, de modo que debe precisar por escrito claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

4.4 POTENCIAL RECURSO HUMANO ASIGNADO

La gerencia tiene como política para el personal que se delega sus funciones, debe cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para el cargo que se le asigne.

4.5 DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS CODIGOS

El departamento de recursos humanos se encarga de organizar, coordinar, controlar, dirigir y capacitar el talento humano de las áreas médica y administrativa para brindar una mejor atención a la prestación de servicios y cumplir con los programas establecidos, bajo el estricto apego a la normatividad vigente.

El administrador del talento humano, mantiene los registros de personal completos y actualizados de: licencias medicas, ausentismo (feriados legales y permisos), asignaciones familiares, actualizaciones contractuales, ascensos o modificaciones de la calidad jurídica de las contrataciones, asignaciones de antigüedad, horas extraordinarias, asignación de turno, información de sumarios administrativos, comisiones de servicio, Suplencias y reemplazos, contratos a honorarios, dotación, capacitaciones, grados académicos o especializaciones obtenidas por el personal, calificaciones de competencias y otras que sean necesarias para un adecuado sistema de información y control del recurso humano. Además mantiene la base de datos actualizada de personal que ha realizado reemplazos.

5. POLICAS DE GESTION DE LA EMPRESAS CON LOS CLIENTES EXTERNOS DE ACUERDO A LOS INTERESES DEL SECTOR SALUD

La política de gestión de la Clínica San Fernando con los clientes externos se desarrolla y se ejecuta a través de un sistema de gestión que incluye los siguientes subsistemas:

5.1 Sistemas de gestión

- 5.1.1 Gestión de Servicios: Tiene como objetivo mejorar el portafolio de servicios y estimular una mayor participación del cliente particular, a través de la realización de actividades en mercadeo, dotación de equipos y el énfasis en las especialidades de urología, ortopedia y cuidado intermedio.
- 5.1.2 Gestión de Procesos: A través del cual se busca generar una cultura de procesos que se extienden a todos los niveles operativos de la institución, garantizando a nuestro usuario un servicio de la más alta calidad, con un enfoque humano y personalizado.
- 5.1.3 Gestión de Recursos: Su objetivo es la maximización de los recursos en todos los procesos de la Clínica mediante la toma de decisiones con base en el sistema de costos basado en actividades.
- 5.1.4 Gestión de Recursos Humanos: Se propone la búsqueda de la excelencia del personal a través de una estrategia de estímulos, capacitaciones y un óptimo clima organizacional y la implementación de un Código de Ética de la Clínica.
- 5.1.5 Gestión Externa
Esta encaminada a la búsqueda del fortalecimiento de las relaciones con los entes del sector y otros actores cuyas decisiones tienen la capacidad de influir en el fortalecimiento de la institución, las cuales se materializan en contratos particulares y con ARS y EPS, alianzas estratégicas con otras IPS, acuerdos de tarifas mínimas, contratación de profesionales, acuerdos con terceros y proyectos de infraestructura (ejecución del diseño sismo resistencia).
- 5.1.6 Gestión de Calidad: Tiene como propósito la optimización y la estandarización de los procesos y la generación de un sistema de indicadores que nos permita dar el cumplimiento a los requisitos de la Certificación ISO y posteriormente a los estándares de la Acreditación.

5.1.7 Gestión Social: Su meta es la contribución de La Clínica al fomento del capital social dentro de un proyecto de ciudad y con la participación comunitaria a través del trabajo conjunto con las Asociaciones de Usuarios.

5.2 CONTRATACION DE LOS SERVICIOS

La Clínica San Fernando se compromete a determinar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

La Clínica dispondrá de una plataforma informativa que permita a los interesados (profesionales, técnicos y entes económicos) el acceso a su información no reservada por mandato de ley, y fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación privada y estatal.

5.3 ADMINISTRACION DEL TALENTO HUMANO

La Clínica San Fernando en busca de la excelencia tiene un sistemas de reclutamiento, selección, inducción, orientación y evaluación de desempeño. La clínica tiene un programa de capacitación permanente, con el propósito de que las todo el recurso humano cumpla con las competencias de cada cargo. Además vela por el cumplimiento a la normativa vigente, respecto a las remuneraciones, los beneficios económicos y sociales, como también los de prevención de riesgos. Lo anterior se afirma en la administración adecuada de los sistemas de información para la gestión del talento humano.

5.4 PROCESOS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN

La política de información y comunicación tiene el propósito de establecer un contacto permanente y

Correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información pertinentes.

En cuanto al derecho de petición, la entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por los grupos de interés, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.

La Gerencia de la Clínica se compromete a poner especial interés en la aplicación y mantener actualizada la página Web de la Clínica con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados. Además, tener informado al público sobre los concursos para proveer cargos, Plan Estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan Estratégico, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos, y funcionamiento general de la entidad, entre otros.

5.5 CALIDAD DE LA ATENCION

Prestar servicios de salud con altos estándares de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de nuestros clientes, la seguridad del cliente interno y la conservación del

medio ambiente, a través de un recurso humano idóneo y comprometido y proveedores competitivos, dentro de un marco de cultura y clima organizacional excelentes, con base en un sistema de autocontrol y mejoramiento continuo, que garantice un adecuado retorno.

5.6 RESPONSABILIDAD SOCIAL

LA Clínica San Fernando orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad en el servicios de atención medico asistencial de nivel II de complejidad. La Clínica esta desarrollando normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y que cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de sus decisiones de manera que conozcan sus derechos y deberes.

La Clínica tiene el compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

La Clínica San Fernando atiende las quejas y reclamos, mediante el procedimiento establecido el por el cual la ciudadanía puede presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, 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.

5.7 MEDIO AMBIENTE

La Clínica San Fernando se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes. La Clinica comprende que el medio ambiente es un conjunto de valores naturales, sociales y culturales existentes en un lugar y un momento determinado, que influyen en la vida del hombre y en las generaciones venideras.

6. SISTEMA DE EVALUCION Y CONTROL A DIRECTIVOS

La Clinica San Fernando establece los parámetros frente a los Conflictos de Interés bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, con el firme propósito de priorizar los intereses generales sobre los particulares.

6.1 CONFLICTO DE INTERESES

La Clinica rechaza, condena y prohíbe a todo el personal las siguientes prácticas

- a. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Clinica o a sus grupos de interés
- b. Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes
- c. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros

d. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Clínica, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica

e. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Clínica y en contra del buen uso de los recursos de la Clínica

f. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando su reclamación en la Clínica, la cual será remitida al Comité de Buen Gobierno, quien la estudiará y dará respuesta.

El Comité de Buen Gobierno se encarga de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Clínica y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

7. MANEJO DE LA INFORMACION Y COMUNICACIÓN DESDE LA DIRECCION

La CLINICA SAN FERNANDO LTDA, lleva la contabilidad conforme a las normas legales y la técnica contable; las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajustan a los estatutos y a las decisiones de la Junta de Socios y Junta Directiva, de acuerdo con los procedimientos establecidos por los decretos 2649 y 2650 de 1993, por el cual se reglamentan en Colombia las normas de contabilidad generalmente aceptadas y lo estipulado en la ley 43 de 1990, en la cual se reglamenta la profesión contable.

Igualmente, cumplirá con lo dispuesto en la ley 100 de 1993 y en sus respectivas normas reglamentarias, para esto contará con información manual, mecánica y electrónica dando cumplimiento a la ley 603 de 2000, sobre la propiedad intelectual y derechos de autor del software instalado.

La Clínica, Apoyada en personal idóneo implementará una estrategia de mejoramiento continuo en esta área, de acuerdo a los siguientes objetivos:

Como Actividad De Servicio: La contabilidad proporcionará a las partes interesadas la información que la ayude a tomar decisiones sobre el despliegue y uso de los recursos en la entidad.

Como Disciplina Descriptiva Y Analítica: Identificará la gran variedad de sucesos y transacciones características de la actividad económica y mediante medición, Clasificación y síntesis, que reduce esta información a una cantidad relativamente pequeña, pero muy significativa, de partidas relacionadas que cuando se juntan y presentan correctamente describen la situación financiera y los resultados de las operaciones de la entidad.

Como Sistema de Información: Recopila y comunica la información veraz, oportuna y confiable mediante los estados financieros de la Clínica, en la parte económica a una amplia gama de personas cuyas decisiones y actos se relacionan con la actividad.

8. TRATAMIENTO A PROPIETARIOS E INVERSIONISTAS

Las funciones y los procedimientos de la Auditoría Interna deberán ser implementados con responsabilidad, de rendir una labor de alta calidad y de conformidad con las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia.

La Clínica San Fernando, establecerá los procedimientos de Auditoría específicos para salvaguardar sus activos, verificando la razonabilidad y confiabilidad de su información, promover la eficiencia operacional y provocar la adherencia a las políticas prescritas por la administración definiendo un programa y periodicidad para cada uno. Enfocándose específicamente en las áreas administrativa, contable, de personal, de sistemas, de mercadeo y de calidad.

Para esta labor los responsables del control interno realizan las siguientes funciones: 1) Etapa de Planeación, 2) Revisión y evaluación, 3) Obtención de Información y 4) Elaboración y emisión de los informes.

La gerencia posee el liderazgo del sistema de control interno y a través del personal directivo, ejerce y lo responsabiliza de sus propias áreas, no obstante todo los empleados tienen responsabilidad sobre el, en razón a la información infundida en el autocontrol, exigiéndoles el cumplimiento de las leyes, normas, procedimientos y proyectos de la organización y realizar las recomendaciones necesarias para el mejoramiento continuo de la clínica.

9. RELACION CON REVISORIA FISCAL

El Revisor Fiscal esta encargado de preparación de los estados financieros y dictámenes, en el cumplimiento de sus funciones y llevando a cabo su trabajo de acuerdo a las normas de auditoría generalmente aceptadas en Colombia, las cuales incluyen el uso de procedimientos por la técnica de interventoría de cuentas. Estas normas requieren que planifique y efectúe una Auditoría para obtener una seguridad razonable y determinar si los estados financieros están libres de errores significativos.

La auditoría incluye el examen sobre una base selectiva, la evidencia que respalda las cifras y revelaciones en los estados financieros, las operaciones registradas en los libros y los actos de los administradores se ajusten a los estatutos y a las decisiones de la Junta de Socios Y junta Directiva. Y determinando si el ente ha cumplido con las disposiciones legales que le sean aplicables en el desarrollo de sus operaciones y evaluando el grado de eficiencia y eficacia en el logro de los objetivos previstos y los recursos disponibles, como también conceptuar sobre el control interno.

Dando cumplimiento al art. 203 y de conformidad con el art. 207 del Código de Comercio, el Revisor Fiscal de la Clínica San Fernando Limitada, tiene como objetivo y plan de trabajo: 1) el examen de la información financiera a fin de expresar una opinión profesional independiente sobre los estados financieros. 2) Evaluación y supervisión de los sistemas de control con el propósito de que estos permitan el cumplimiento de la normatividad de la información. 3) El funcionamiento normal de las operaciones sociales. 4) la protección de los bienes y valores de los bienes y valores de propiedad de la sociedad y los que tenga en

custodia a cualquier título. 5) La regularidad del sistema contable. 6) La eficiencia en el cumplimiento del objeto social. 7) La emisión adecuada y oportuna de certificaciones e informes. 8) La confianza de los informes que se suministran a los organismos encargados del control y vigilancia de la institución. 9) convocar a Junta de socios a reuniones extraordinarias cuando lo juzgue necesario

10. SISTEMA DE EVALUCION DE LA GESTION ATRAVES DE INDICADORES

La Clinica San Fernando se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética. Los indicadores que midan su gestión y desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, se definen los indicadores y la metodología para obtenerlos, así.

a. Índice de gestión ética. La Clinica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta será la estadística del numero de encuestas relacionadas con la deficiencias presentadas en la gestión ética y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clinica tiene como propósito medir el desempeño de la gestión ética por unidad de negocios y procesos.

b. Índice de comunicación. La Clinica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta serán la estadística del numero de encuestas relacionadas con la deficiencias presentadas en la gestión del índice de comunicación y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clinica tiene como propósito medir el índice de comunicación por unidad de negocios y procesos.

c. Índice de satisfacción del cliente externo. La Clinica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades, donde las variables a tener en cuenta serán la estadística del numero de encuestas relacionadas con la satisfacción del cliente externo y esta se divide sobre el total de encuestas realizadas. A través de este indicador la Clinica tiene como propósito medir la satisfacción del cliente externo por unidad de negocios y procesos.

d. Indicadores operativos. La Clinica utiliza la estructura del sistema de gestión por actividades y el sistema de gestión de la calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación.