

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 1 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

**CLÍNICA LOS ROSALES**

**UNIDAD FUNCIONAL DIRECCIONAMIENTO Y GERENCIA**

**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

**Pereira, Marzo 2014**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

## CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

### TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>4. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA .....</b>	<b>6</b>
<b>6. VALORES INSTITUCIONALES Y PRINCIPIOS ETICOS.....</b>	<b>10</b>
<b>7. METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO.....</b>	<b>12</b>
<b>8. POLITICAS A OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO....</b>	<b>12</b>
<b>9. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....</b>	<b>25</b>
<b>10. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS.....</b>	<b>26</b>
<b>11. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO.....</b>	<b>27</b>
<b>12. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICO Y POLÍTICA DEL BUEN GOBIERNO.....</b>	<b>27</b>
<b>13. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.....</b>	<b>34</b>
<b>14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....</b>	<b>55</b>

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

## 1. OBJETIVO

Estructurar y recoger en un sólo documento los principios, valores, normas y políticas generales de buen gobierno de la Clínica Los Rosales, con el fin de orientar el comportamiento y asegurar la integridad ética de la institución, la adecuada administración de sus asuntos, el respeto de sus órganos directivos, empleados de la organización, proveedores, usuarios y sus familias, generando una directriz para la solución de conflictos de interés y garantizando transparencia en las decisiones en pro del cumplimiento de la misión y visión institucional.

## 2. ALCANCE

Aplica para órganos directivos, empleados de la organización, proveedores, clientes, usuarios, sus familias y todo aquel que interactúe con la institución.

## 3. DEFINICIONES:

- Código del Buen Gobierno:** Compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, 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 externos como internos.
- Ética:** Vigilancia de la conducta humana. Normas de convivencia tacitas, respeto a la propiedad del otro. Comportamiento para no atentar en la convivencia del otro, actuar con unos principios básicos que nos permite no dañar a otro. La moral esta limitada por el aspecto cultural y religioso de la comunidad.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 4 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Código de Ética:** Compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Esta conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.
- **Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona en razón de su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta con relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales puede privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.
- **Revisoría Fiscal:** Función establecida por el código de comercio, mediante la cual un contador publico (nombrado para el efecto como revisor fiscal ) y de acuerdo con normas de auditoria generalmente aceptadas, presenta un dictamen sobre la razonabilidad de los estados financieros examinados y que los mismos han sido preparados con principios de contabilidad generalmente aceptados; informa además, sobre si los actos de los administradores así como las operaciones registradas en los libros se han ajustado a las normas estatutarias, a la ley y a las decisiones de la asamblea de accionistas y de la junta directiva.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Principio:** Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación ultima del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 5 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.
- **Valores:** Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.
- **Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad:** Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.
- **Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

#### 4. GENERALIDADES DE LA INSTITUCIÓN

La **Clínica Los Rosales** fue fundada el 10 de septiembre de 1980, se encuentra ubicada en la carrera 9° entre calles 25 y 26 en la ciudad de Pereira, área de fácil acceso para los diferentes sectores de la ciudad. Presta servicios de Urgencias, Hospitalización, Laboratorio clínico, Imagenología, Unidad de Cuidado Crítico, Unidad de Cuidado Neonatal, Cirugía de II, III y IV nivel de complejidad en todas las especialidades incluyendo cirugía cardiaca.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

## **Reseña Histórica:**

La primera sede de la Clínica Los Rosales se encontraba ubicada en la carrera 8va entre calles 15 y 16 en los pisos segundo y tercero, contaba con 6 camas, una pequeña sala de urgencias y un laboratorio clínico. En 1989 se trasladó a una nueva sede ubicada en la avenida 30 de agosto con calle 51 que además contaba con un quirófano y un mayor número de camas.

En el año de 1994 se inicia la construcción de la sede actual con recursos de la banca, se conformaron grupos de inspección para conocer nuevas tecnologías en varios hospitales y clínicas del país y de Estados Unidos realizando inversión posterior en equipos y tecnología.

La nueva clínica fue proyectada para la atención de usuarios particulares, sin embargo con la ley 100 de 1993 y el inicio de una de las crisis económicas más grandes del país fue mucho más compleja la culminación de la construcción. En el año 1996 inicia el funcionamiento de la nueva sede, fueron los tiempos más difíciles de la organización y su desempeño económico generó la posibilidad de liquidación de la misma. En el año 2000 se acoge a la ley 550 desde entonces inicia una etapa de crecimiento acelerado convirtiéndose en sociedad anónima e ingresando nuevos y estratégicos socios.

## **5. PLATAFORMA ESTRATÉGICA**

### **5.1 MISIÓN**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A. es una institución de carácter privado, prestadora de servicios integrales de salud orientada a la atención segura del usuario y su familia, a través de un equipo humano idóneo, cálido y comprometido; con tecnología avanzada, tendiente a mejorar de manera continua el desarrollo del recurso humano a través de la educación continuada e investigación, impactando los niveles de vida de la comunidad, cumpliendo la

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

normatividad, y garantizando su viabilidad financiera y el logro de sus metas organizacionales.

## **5.2 VISIÓN**

Seremos en el 2018 la institución prestadora de servicios de salud de mediana y alta complejidad, líder en el eje cafetero con estándares superiores de calidad.

## **5.3 POLITICA DE SEGURIDAD DEL USUARIO Y FAMILIA**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A se compromete a brindar un entorno seguro a los usuarios, su familia y a sus colaboradores generando una cultura de seguridad y disponiendo de los elementos estructurales, procesos, instrumentos y tecnologías, basadas en evidencia científica probada que buscan minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o mitigar sus consecuencias.

## **5.4 POLITICA DE DESARROLLO HUMANO**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A. Propende por la idoneidad, compromiso, participación, calidez del equipo humano que labora en la Institución a través de su planeación, canales adecuados de comunicación y procesos de selección, inducción, capacitación, promoción, evaluación y retiro acordes con la normatividad vigente, necesidades institucionales, usuarios y familias.

## **5.5 POLITICA DE CALIDAD**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A trabaja por la satisfacción de sus usuarios y la comunidad, a través de la gestión de los recursos humanos, financieros, de información y ambiente físico, basada en una cultura organizacional de calidad, que busca el

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 8 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

mejoramiento continuo de sus procesos asistenciales y administrativos de manera segura, oportuna, accesible, continua y pertinente, ofreciendo atención integral y cumpliendo la normatividad vigente.

## **5.6 POLITICA DE ASESORIA A LA JUNTA DIRECTIVA**

LOS ÓRGANOS DE DIRECCIÓN DE LA CLÍNICA LOS ROSALES S. A. generan herramientas para la toma de decisiones asertivas por parte de la junta directiva y el desarrollo de lineamientos coherentes con la orientación de la institución hacia los procesos de mejoramiento del sistema de gestión de la calidad.

## **5.7 POLITICA DE COMPORTAMIENTO**

Todos los funcionarios de LA CLINICA LOS ROSALES S.A. desarrollan sus actividades laborales con actitud de servicio, trabajo en equipo, y comunicación efectiva, en coherencia con los valores, y principios institucionales en sus relaciones con los usuarios, familia, visitantes y compañeros. De igual forma la Clínica espera recibir un trato cordial, amable y respetuoso por parte de los usuarios.

## **5.8 POLITICA DE GESTION DE TECNOLOGIA**

LA CLINICA LOS ROSALES S.A gestiona la compra y renovación de equipos biomédicos, teniendo en cuenta criterios de garantía, seguridad, mantenimiento, vida útil, entrenamiento, monitorización, y control de acuerdo al avance tecnológico.

## **5.9 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO**

LA CLINICA LOS ROSALES S.A declara su compromiso con la Legislación en materia de gestión del riesgo, en seguridad y salud en el trabajo proporcionando un ambiente laboral



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 9 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

seguro para prevenir accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, promoviendo una cultura de autocuidado a todos los funcionarios a partir de la matriz de riesgos y el reglamento de higiene y seguridad. El mejoramiento continuo, el cumplimiento de las normas establecidas y la labor preventiva es un compromiso de cada uno con el fin de garantizar protección, seguridad e integridad a los usuarios, su familia, contratistas, proveedores, organismos regulatorios, visitantes y comunidad en general.

### **5.10 POLITICA DE SISTEMAS DE INFORMACION**

LA CLÍNICA LOS ROSALES S.A., se compromete a velar por la integración, seguridad, confidencialidad, coherencia y disponibilidad de la información generada en los procesos de la institución, utilizando herramientas adecuadas, para la toma de decisiones y respuestas a los usuarios y familia.

### **5.11 POLITICA AMBIENTAL**

La CLINICA LOSROSALES S.A está comprometida con el cumplimiento de las exigencias de la normatividad ambiental, el desarrollo de actividades, programas y proyectos de clasificación, reciclaje, eliminación y disposición final de los residuos, generando la reducción de los impactos ambientales a través del mejoramiento continuo, contribuyendo con la protección y conservación del medio ambiente, igualmente propende por la creación de estrategias de protección y promoción del saneamiento ambiental, además las de vigilancia, investigación y control de riesgos y daños en salud pública.

### **5.12 POLITICA DE REFERENCIACION**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A declara que realizará referenciaciones que le permitan identificar mecanismos, procedimientos, procesos y sistemas que organizaciones reconocidas como representantes de las mejores prácticas han desarrollado, con el fin de

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 10 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

adoptar y adaptar las mismas dentro de la Institución generando impactos positivos en su comportamiento y contribuyendo a su mejoramiento continuo.

### **5.13 POLITICA DE USO DE ANTIBIOTICOS**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A, enmarcado en los lineamientos de seguridad del paciente, ha establecido unos principios básicos para garantizar un adecuado uso de los antibióticos a nivel Institucional; buscando como objetivo primordial adecuar el tratamiento a cada paciente; evitar reacciones adversas, controlar el desarrollo y la diseminación de cepas resistentes y en lo posible, moderar el gasto farmacéutico en antimicrobianos.

### **5.14 POLITICA DE CONFIDENCIALIDAD DE LOS USUARIOS Y SU FAMILIA**

La CLÍNICA LOS ROSALES S.A se compromete a cumplir su deber de confidencialidad con respecto a datos de carácter personal de los usuarios y en ningún momento ésta información será utilizada sin mediar consentimiento previo por parte del usuario, así mismo se garantiza la adopción de medidas de seguridad requeridas para asegurar la confidencialidad de los usuarios y sus familias si así se requiere.

## **6. VALORES INSTITUCIONALES Y PRINCIPIOS ETICOS**

### **6.1 VALORES INSTITUCIONALES**

Compromiso

Responsabilidad

Equidad

Calidez

Empoderamiento

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 11 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Compromiso:** Capacidad de demostrar el interés por los cambios y necesidades de la empresa con responsabilidad, sentido de pertenencia, alineando los intereses personales con los objetivos de la organización
- **Responsabilidad:** Capacidad de cumplir con las obligaciones, asumir las consecuencias de nuestros actos buscando realizarlos de acuerdo a la noción de justicia y del cumplimiento del deber en todos sus sentidos.
- **Equidad:** Considerar a las personas por iguales desde su individualidad sin distingo de raza, sexo, edad, condición económica, religión, educación, creencias.
- **Calidez:** Capacidad de transmitir a los demás afectividad y cordialidad en todas las situaciones cotidianas, sin tener discriminaciones de ningún tipo
- **Empoderamiento:** Es la aplicación de las herramientas necesarias para asumir las responsabilidades dentro de la institución, para el mejoramiento del desempeño de sus actividades, propendiendo por la seguridad y satisfacción de los usuarios.

## 6.2 PRINCIPIOS ETICOS

Seguridad

Ética

Respeto

- **SEGURIDAD:** Son los mecanismos establecidos para minimizar los riesgos a los usuarios internos y externos.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 12 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **ÉTICA:** Vigilancia de la conducta humana. Normas de convivencia tácitas, respeto a la propiedad del otro. Comportamiento para no atentar en la convivencia del otro, actuar con unos principios básicos que nos permite no dañar a otro.
- **RESPECTO:** Valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. Exige aceptación, trato amable y cortés, como base para las relaciones humanas.

## 7. METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

En comité de gerencia los miembros directivos de la institución definen, teniendo en cuenta la planeación estratégica de la organización, la normatividad vigente y los indicadores gerenciales dentro de los que se encuentran la proporción de usuarios satisfechos, los índices de reclamos; las pautas de comportamiento de alcance ético para asegurar la mejor y más eficiente prestación de servicios de salud.

Posteriormente se programa cada uno de los comités de las direcciones a los cuales asisten los coordinadores de unidades funcionales para ser socializado y validado por ellos. En los comités de coordinadores se realiza la socialización y validación del código con los funcionarios que integran cada unidad funcional, de este modo los funcionarios ajustan y adoptan el código de ética y buen gobierno para la organización. Una vez ajustado el código se presenta a la junta directiva para aval de su implementación.

## 8. POLITICAS A OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

El comportamiento de cada uno de los funcionarios debe estar siempre enmarcado en el principio del interés general, como la posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad por el ejercicio, conductas que sean legitimadas e identificadas por su

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 13 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

eficiencia y transparencia con los usuarios. A continuación se presentan los lineamientos deseables en el comportamiento de los mismos:

## 8.1 PARA LOS DIRECTIVOS

Teniendo en cuenta la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos de la organización deberán entre otras cosas:

- Promover al interior de la organización los valores y principios éticos.
- Liderar permanentemente acciones que propicien una cultura organizacional acorde con los lineamientos plasmados en el presente Código.
- Generar canales que permitan la comunicación entre las diferentes unidades funcionales y los niveles jerárquicos.
- Fomentar la cultura de transparencia en los procesos de contratación, en procura de establecer una relación con contratistas y proveedores basada en los valores institucionales.
- Dar ejemplo sobre la aplicabilidad de los principios éticos del presente Código, tanto en las relaciones internas como en las actuaciones frente a terceros.
- Observar constantemente el cumplimiento de este Código por parte de los funcionarios a cargo.
- Promover el desarrollo personal e institucional.

## 8.2 PARA TODOS LOS FUNCIONARIOS

Partiendo del papel que desempeña cada uno de los funcionarios de la institución, para el fortalecimiento de una cultura ética acorde a los lineamientos planteados en este Código, el funcionario de la Clínica Los Rosales S.A deberá:

- Conocer, poner en práctica los principios, políticas y conductas consignadas en este documento.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 14 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Comunicar al jefe inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvío de los lineamientos dados por este Código.
- Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los principios y valores.
- Prestar un servicio de acuerdo a la aplicación de los valores y principios definidos al interior de la Institución.

### 8.3. GRUPOS DE INTERÉS

La Clínica Los Rosales S.A. reconocerá los derechos de los grupos de interés estipulados por la ley, los estatutos y este Código. La Clínica identifica como grupos de interés la comunidad de influencia que está integrada por:

- **Usuarios y sus Familias:** Los usuarios son la razón de ser de **LA CLINICA LOS ROSALES S.A** y por ello sus familias también son consideradas importantes, con ellos deben establecerse relaciones respetuosas y cordiales, para satisfacer sus necesidades reales, sin perjuicio de la compensación por el servicio prestado y de las acciones de resarcimiento a que haya lugar por circunstancias excepcionales. La Clínica define los Derechos y Deberes de los Usuarios y sus Familias política a través de la cual se rigen las actuaciones entre los integrantes de la Institución y los usuarios y sus familias que asisten a la misma. Ver Derechos y Deberes de los Usuarios y Familias (POL-DG-02).
- **Proveedores:** **LA CLINICA LOS ROSALES S.A** realizará las contrataciones a partir de la selección objetiva de proveedores en donde los criterios básicos sean la eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, y calidad. Para ello la Clínica tiene definido el Procedimiento de selección y evaluación a proveedores (PRO-LO-01).

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 15 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Acreeedores: LA CLINICA LOS ROSALES S.A** responderá frente a sus acreeedores cumpliendo sus obligaciones con estos en la forma convenida en los acuerdos específicos.
- **Organismos de Vigilancia y Control: LA CLINICA LOS ROSALES S.A** responderá frente a los organismos reguladores, de control y vigilancia que tengan competencia sobre la actividad social y económica de la misma.
- **Funcionarios: LA CLINICA LOS ROSALES S.A** adoptará mecanismos para garantizar que el personal que preste servicios sea calificado, se encuentre motivado y propenderá por la implementación de capacitaciones acordes, promoviendo una sana conducta.
- **La Sociedad: LA CLINICA LOS ROSALES S.A** garantizará a la Sociedad que ha adoptado mecanismos que le permitan cumplir con su función social de una manera eficiente y transparente.

#### **8.4 INTERACCIÓN ENTRE LA ORGANIZACIÓN, LOS USUARIOS Y CLIENTE INTERNO**

- **Transparencia, buen manejo de recursos.**

Todo el personal debe velar por el buen uso y optimización de recursos de la institución.

El mal uso de los recursos se entenderá como una falta grave contemplada en el capítulo XIX, Art 62 Numeral c del reglamento de trabajo.

Los órganos de administración de la institución velarán por la transparencia en las contrataciones celebradas con terceros y en el manejo financiero de la organización.

- **Relaciones entre sí y con terceros.**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 16 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Toda relación que afecte la Organización, bien sea dentro o fuera de ella, deberá estar determinada por la aceptación de la buena fe, la honestidad y la cortesía, amabilidad, respeto. Todo el personal de la organización debe utilizar un lenguaje apropiado dentro de las instalaciones de la misma.

- **Revisión de pertenencias al ingreso y salida de la institución**

Con el fin de garantizar la seguridad de la organización y los usuarios, se revisarán las pertenencias a todas las personas al ingreso y salida de la institución. Al ingreso a los parqueaderos se revisarán los vehículos.

- **Uso de ascensor**

El personal de la institución no usará para su traslado el ascensor número 3 de la torre A. Este ascensor será de uso exclusivo para traslado de pacientes, traslado de alimentos, ropa y residuos cumpliendo con las rutas y horarios establecidos para cada uno, el Protocolo de Limpieza y Desinfección (PRT-HM-01) y normas de bioseguridad definidas por la institución.

- **Protección de datos**

La Clínica Los Rosales ha recolectado y procesado datos personales de terceros para el desarrollo de sus actividades y conforme a lo previsto en la Ley Estatutaria 1581 de 2012 y del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, La Clínica Los Rosales S.A., por este medio solicita a todos los Titulares de los datos tratados (empleados), autorización para continuar haciéndolo con la siguiente finalidad: realizar los trámites administrativos y contractuales requeridos (reporte de novedades a la seguridad social, liquidaciones, prima, vacaciones, cesantías, entre otros).

Los datos personales recolectados incluyen, entre otros, nombre, identificación, datos de contacto, información profesional, información salarial.



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 17 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Si el trabajador desea que sus datos sean suprimidos de nuestra base de datos, le solicitamos manifestarlo en forma expresa. De lo contrario, se considerará que nos autoriza para que los mismos sean utilizados para dichos fines.

#### **8.4.1. ATENCIÓN DE LOS USUARIOS**

Durante el proceso de atención todos los funcionarios velarán por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los Usuarios y sus Familias (POL-DG-02), y demás Políticas Institucionales (POL-DG-01). El personal se presentará a los usuarios informándoles su nombre, cargo y funciones dentro del proceso. Aclararán las dudas manifestadas por los mismos o las dirigirán al personal correspondiente. Es responsabilidad de todos los funcionarios de la institución administrativos y asistenciales saludar amable y respetuosamente al usuario y su familia y direccionarlo en forma adecuada según sus necesidades, para ello todo el personal deberá conocer el proceso de atención.

El personal se dirigirá a los usuarios por su nombre precedido de calificativos como (señor, señora, señorita, joven, niño, niña), no se utilizarán diminutivos y expresiones afectuosas como abuelita, amor, mami, entre otros.

El personal garantizará confidencialidad en la información suministrada a ellos. Al realizar la admisión para atención de urgencias, en caso de urgencia vital, y en los casos en donde el usuario no quiera ser identificado primará la atención de la urgencia vital y se dará posteriormente información a las autoridades competentes según el caso. Así mismo, el usuario podrá determinar si desea que se le brinde información a su familia o no. Ver procedimiento de desistimiento de información a terceros (REG-SC-17)

Para el traslado de usuarios se usará el ascensor asignado velando por el cuidado en los temas de conversación durante el traslado.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 18 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Durante la entrega de turno se garantizará la confidencialidad de la información dando cumplimiento al procedimiento de entrega de turno. Se asegurará privacidad en la realización de procedimientos asistenciales.

Se garantizará dignidad en la atención evitando tratos discriminatorios a usuarios con patologías que requieran aislamiento. Ver Procedimiento Aislamiento de Usuarios (PRO-DM-04).

En caso de investigaciones se informará y solicitará consentimiento para la participación al usuario. Ver Procedimiento de Investigaciones (PRO-DM-47).

- **Seguridad a los usuarios**

Es deber de la institución velar por la seguridad de los usuarios con el fin de disminuir los riesgos clínicos en la prestación del servicio, como se define en la Política de Seguridad. Ver Políticas Institucionales (POL-DG-01).

- **Cuidado de pertenencias de los usuarios**

Todo el personal debe velar por el cuidado de las pertenencias de los usuarios según el Procedimiento para la custodia de pertenencias de los usuarios (PRO-ENF-DM-05). Se llevará estricto seguimiento a los elementos de cadena de custodia según Procedimiento Cadena de custodia (PRO-DM-02), garantizando cumplimiento al procedimiento establecido, hasta la entrega de elementos a la Fiscalía General de la Nación, Unidad de Reacción Inmediata.

- **Información al usuario y su familia**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 19 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Al ingreso del usuario se solicitará el nombre del acudiente o familiar autorizado para recibir información. Se diligenciará el consentimiento de potestad para entrega de información. De esta forma se evitarán dificultades con los usuarios. No se dará información telefónica en ningún servicio a excepción de información general de la institución, según el Procedimiento de Información al Usuario y su Familia (PRO-DG-03). Para los casos en los que el usuario y su familia no deseen conocer acerca de su patología y pronóstico se diligenciará desistimiento a la información según Procedimiento Consentimiento Informado (PRO-DM-06).

Todo el personal asistencial brindará información de los procedimientos a realizar y diligenciará consentimiento informado según Procedimiento Consentimiento Informado (PRO-DM-06). Para los casos en los que los usuarios no acepten la realización de procedimientos se diligenciará el Desistimiento informado según procedimiento.

- **Eventos Adversos:**

Todo el personal de la institución debe reportar cualquier evento adverso detectado de esta forma la organización implementará medidas preventivas y correctivas oportunas para evitar nuevas dificultades. En caso de establecerse omisión en el suministro de información, se tomarán medidas disciplinarias establecidas en el reglamento. Ver Procedimiento Eventos Adversos (PRO-DM-50).

#### **8.4.2. ELABORACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y SUMINISTRO DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**

- **Responsabilidad del personal**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 20 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Todos los funcionarios serán responsables del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos y estándares establecidos para uso de hardware, intranet, redes y central de paso, que buscan garantizar la seguridad de la información.

- **Responsabilidad en manejo de la información.**

Es responsabilidad de todos los funcionarios de la CLINICA velar por la veracidad, integridad, seguridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos y porque la información sea elaborada, generada, operada, modificada, almacenada, conservada, transportada, accedida, divulgada o destruida, de acuerdo con las políticas y procedimientos establecidos.

La información confidencial y la jerarquía de los funcionarios han de emplearse de manera acorde con su naturaleza y carácter, y ningún empleado podrá aprovecharse de ellas para obtener ventajas o beneficios para sí o para terceros, ni ejercer tráfico de influencias con ellas.

La circulación de “rumores o comunicaciones informales” es un comportamiento contrario a la cultura de la Organización y a la dignidad de las personas que afecta, el adecuado manejo de la información y de la comunicación; por tanto, es obligación brindar, un trato digno, respetuoso y cordial.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información se le encomienda al personal acatar las siguientes reglas:

- Mantener la debida reserva y protección, en todo momento, de los documentos de trabajo y de la información confidencial que esté a su cuidado.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 21 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- No comentar temas relacionados con información de usuarios, proyectos de la CLINICA con personal ajeno a ésta, incluyendo amigos y parientes y menos aún en lugares donde se encuentren terceros.
- Los negocios que comprometan información confidencial y que se realicen en las oficinas de La CLINICA se deberán tratar fuera del alcance del personal no responsable de los mismos.
- Toda solicitud de información por parte de terceros, (comunidad, competencia) será direccionada a la Unidad Funcional Sistemas de información para el debido trámite. A su vez la información generada cumplirá criterios de veracidad, oportunidad y pertinencia.
- Toda solicitud de entidad competente (estado, fiscalía) será direccionada a la unidad funcional de gerencia, quien se encargara del debido trámite ante el área involucrada.

#### **8.4.3. MEDIOS INTERNOS DE COMUNICACIÓN**

La **CLINICA LOS ROSALES**, cuenta con el Procedimiento Comunicación Interna (PRO-SC-09) donde se establecen los mecanismos de comunicación de la Institución, dentro de los cuales se encuentran el correo interno, Intranet, Pagina Web, servicio de mensajería instantánea, carteleras, Visoporte, Internet, comités entre otros.

Adicional la Clínica cuenta con el Procedimiento Inducción Empresarial (PRO-DH-07) y Reinducción Empresarial (Jornada Institucional) (PRO-DH-03); el primero para facilitar a los recién vinculados su adaptación al ambiente laboral a partir del conocimiento de los lineamientos institucionales y del cargo; y el segundo para actualizar el conocimiento de los cambios, transformaciones y nuevos servicios que se presenten en la Clínica.

#### **8.4.4. ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 22 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Los procesos de selección, contratación, remuneración, promoción, y desvinculación del personal, serán, en todo caso, acordes con prácticas administrativas adecuadas a la naturaleza de la Organización, que se inspiran en el reconocimiento y respeto por el HOMBRE como ser integral, en desarrollo permanente y en búsqueda de su crecimiento.

La Unidad Funcional de Desarrollo Humano velará en forma permanente por el fortalecimiento de la cultura Organizacional, facilitando procesos funcionales de asesoría, apoyo y comunicación para el análisis y la eficiente toma de decisiones y para el establecimiento de las relaciones de las personas con la Organización. Respecto a sus colaboradores, los coordinadores y líderes de equipos de trabajo tienen la responsabilidad de garantizar y realizar el entrenamiento y fomentar su desarrollo y crecimiento laboral, profesional y personal, con la asistencia, asesoría y acompañamiento de Desarrollo Humano.

Las responsabilidades y funciones asignadas a todos los empleados, así como las competencias cognitivas, personales y laborales que estos deben acreditar, se establecen previamente a la asignación o provisión del cargo y se consignan en los respectivos perfiles. Cada colaborador deberá conocerlas y podrá consultarlas con el coordinador de la unidad funcional a la que pertenezca. Cada una de estas dimensiones podrá ser revisada y actualizada cuando las condiciones lo ameriten.

Los cargos de dirección, manejo y confianza, están sometidos a las previsiones legales y así se establecerá en los respectivos perfiles y manuales de administración, determinando claramente los niveles de autorización y asegurando su responsabilidad con las pólizas de manejo y riesgos, de conformidad con la Política de seguros de la Organización.

Se realizará evaluación de desempeño al personal de la institución vinculado por nómina, la que se efectuará en forma periódica según el Procedimiento Evaluación de Desempeño

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 23 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

(PRO-DH-05). Para los contratistas vinculados por contrato de prestación de servicios u otra clase de contrato civil, se realizará evaluación periódica al cumplimiento de las condiciones contractuales.

- **Presentación personal de funcionarios:**

El personal asistencial debe velar por su buena presentación, utilizando el uniforme institucional según el cronograma establecido y dando cumplimiento a las normas de bioseguridad de la Institución, dando cumplimiento a la Ley 70 de 1978.

Los especialistas adscritos deberán llevar bata médica al ingreso a los servicios durante las valoraciones a los pacientes al igual que los auditores médicos de la Institución.

El personal administrativo portará el uniforme establecido según el cargo; para los cargos directivos se velará por una presentación personal adecuada. Todo el personal administrativo que ingrese a las áreas asistenciales deberá cumplir con las normas de bioseguridad definidas para cada servicio.

- **Comportamiento Ético y Moral de los Profesionales de La Salud.**

Los profesionales de la salud, vinculados a la planta o adscritos a la CLINICA deberán conocer, y practicar los Códigos Éticos Médico, Ley 23 de 1981, Código de ética de enfermería, Ley 266 de 1996 o aquellas normas que las sustituyan o complementen; y someterse a los mismos en caso de incurrir, voluntaria o involuntariamente, en errores o deficiencias durante el ejercicio de la profesión.

- **Derecho a disentir y deber de denunciar.**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 24 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Con responsabilidad, cordialidad y en forma constructiva, los integrantes de la Organización podrán disentir y deberán denunciar los hechos que vayan en contra de los valores e intereses de la Institución y hacer conocer de su superior inmediato o de quien tenga la responsabilidad de intervenir, aquello que encuentre en disconformidad con los principios éticos o atente contra la moral y la ley. Todos los funcionarios de la institución están en la obligación de reportar eventos adversos relacionados con la prestación del servicio en aras de garantizar la implementación de acciones de mejoramiento que permitan brindar seguridad a los usuarios.

- **Eventos y celebraciones de la institución**

Al asistir a eventos, reuniones o actividades lúdicas institucionales, es deber de todos los empleados de **LA CLINICA** conservar un comportamiento socialmente aceptable y apropiado a cada ocasión. La conducta social debe ser testimonio de vida personal, rectitud e integridad. Ver Procedimiento Bienestar Laboral (PRO-SC-02).

#### **8.4.5. SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

La **CLÍNICA** dispondrá de un panorama de factores de riesgos para todas sus dependencias y deberá mantenerlo actualizado con la asesoría permanente de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL). En desarrollo de la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo se dispondrá de un Comité Paritario, conformado de acuerdo con las normas legales. Ver Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (PPR-DH-05).

#### **8.4.6. MEDIO AMBIENTE**



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 25 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

La **CLÍNICA** asume la responsabilidad que tiene con la protección y conservación del medio ambiente.

Para ello cumplirá con la legislación ambiental vigente generando en sus empleados valores ecológicos que garanticen una relación armónica entre el hombre y la naturaleza. Ver Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares (PPR-HM-01).

## **9. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

La Clínica Los Rosales S.A, está comprometida con la comunidad en general para lo cual establece los mecanismos necesarios para que los usuarios participen en seguimiento a la gestión de la institución.

### **Compromiso con la Comunidad**

La Clínica se encuentra comprometida a través de la Unidad funcional de Atención al Usuario atender los requerimientos de los usuarios y sus familias de manera eficiente, oportuna y con calidad. Lo anterior buscando incrementar los niveles de satisfacción de los Usuarios, centralizando y unificando la información lo cual debe ser concordante con las políticas de comunicación e información.

### **Atención de Reclamos, sugerencias y felicitaciones:**

En la oficina de atención al usuario liderada por la Unidad Funcional de Servicio al Cliente, la comunidad podrá presentar reclamos, sugerencias, felicitaciones, solicitudes, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos dispuestos por la Institución establecidos en el Procedimiento de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PRO-SC-06) que se acogen a la normatividad vigente y a los acuerdos contractuales. Así mismo se cuenta con buzones destinados para dicho fin en los diferentes servicios asistenciales.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 26 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

## 10. PROCEDIMIENTO DE SOLUCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS.

- **Conflictos entre los empleados:**

Los conflictos deberán entenderse como una oportunidad para el crecimiento personal e institucional y tratarse con madurez, prudencia, claridad y respeto, evitando el distanciamiento entre los integrantes del equipo, utilizando una comunicación efectiva llegando a acuerdos para el mejoramiento de las relaciones en los equipos de trabajo.

La solución de conflictos que surgen por faltas al Reglamento Interno de Trabajo (RGL-DG-01), Código de Ética y Buen Gobierno y al Código Sustantivo de Trabajo se realiza siguiendo aplicando el Procedimiento Investigaciones Disciplinarias (PRO-DH-25), en donde se realiza investigación disciplinaria, se realizan descargos, se analiza el caso y se toma una decisión la cual es notificada al funcionario, se pactan compromisos. Los casos que sean de gravedad serán llevados al comité de ética.

Así mismo, cumpliendo con las Resoluciones Número 00000652 y 0001356 ambas de 2012, se cuenta con Comité de Convivencia Laboral compuesto por número igual de representantes del empleador y de los trabajadores, el cual tiene una periodicidad de tres meses y tiene como función principal la identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo a factores de riesgo psicosocial en el trabajo, siendo el comité el encargado de dar trámite a las quejas que se presenten en las cuales se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, de igual forma examinará de manera confidencial los casos, escucha a las partes involucradas, adelanta reuniones para crear espacios de diálogo, formula planes de mejora y realiza seguimiento a compromisos.

- **Conflictos con usuarios y familias:**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 27 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

En los casos en que se presenten agresiones entre empleados y usuarios y/o familiares se aplicará el Procedimiento Investigaciones Disciplinarias (PRO-DH-25).

## **11. DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

Es responsabilidad del coordinador de la Unidad Funcional de Desarrollo Humano el seguimiento a la difusión, socialización e implementación del código de ética y buen gobierno.

Se establecen como mecanismos de difusión:

- Procedimiento de inducción y reinducción.
- Socialización en comité de coordinadores.
- Publicaciones en intranet, carteleras institucionales, entre otros mecanismos de comunicación interna.

## **12. SEGUIMIENTO AL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICO Y POLÍTICA DEL BUEN GOBIERNO.**

### **12.1 VALIDACIÓN DEL CLIMA ÉTICO**

La Clínica tiene establecida la medición periódica del clima laboral en donde se incluyen aspectos relacionados con el clima ético de la organización. Esta evaluación se realiza cada dos años o antes si se modifican las condiciones de la organización. La medición esta a cargo del coordinador de la Unidad Funcional de Servicio al Cliente quien como integrante del comité de ética es responsable de la presentación del informe y la gestión para la generación de estrategias de mejoramiento de acuerdo a los resultados obtenidos. Procedimiento Clima Organizacional (PRO-SC-03).

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 28 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Así mismo a partir de la resolución 2646 de 2008, la Clínica realizara identificación, evaluación, prevención, intervención y monitoreo de la exposición a factores de riesgo en el trabajo, a través de la aplicación e baterías de riesgo psicosocial a sus trabajadores.

## **12.2 PROCEDIMIENTO DE SEGUIMIENTO A LAS NORMAS AUTOIMPUESTAS**

### **12.2.1 SEGUIMIENTO A LOS NORMAS CLIENTE INTERNO:**

El coordinador de la Unidad Funcional de Desarrollo Humano es el encargado de realizar el seguimiento al cumplimiento del código de ética y buen gobierno por parte de todos los funcionarios de la organización; gestionar la oportunidad y adecuada realización de las evaluaciones de desempeño por parte de los coordinadores de unidad funcional y líderes de grupo, vigilar el cumplimiento de las estrategias de mejoramiento generadas en las evaluaciones y liderar el proceso de investigación disciplinaria.

Es el coordinador de la Unidad Funcional de Desarrollo humano, quien lidera el comité de ética. Ver Procedimiento Organización Comités Institucionales (PRO-DG-02).

#### **12.2.1.1 Evaluación para el desempeño**

El objetivo de la evaluación de desempeño es garantizar el cumplimiento a las normas autoimpuestas en el código de ética y buen gobierno al igual que el cumplimiento de funciones específicas por cargo, identificando fortalezas y debilidades de cada empleado, necesidades de entrenamiento y potencialidades de desarrollo.

Se realiza a través de una apreciación sistemática del desempeño de cada persona en función de las actividades que desarrolla, las metas y resultados que debe alcanzar y su potencial de desarrollo y adherencia al cumplimiento de las disposiciones institucionales

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 29 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

donde se incluye el código de ética y buen gobierno con una periodicidad anual. De acuerdo con la calificación obtenida se implementan acciones tal y como esta definido en el Procedimiento Evaluación de Desempeño (PRO-DH-05).

### **12.2.1.2 Seguimiento por parte del jefe inmediato**

Mediante instrumentos como seguimiento al desempeño (anecdotario) en donde es posible registrar permanentemente las actuaciones de los funcionarios, o el sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones, quienes tienen personal a cargo pueden realizar seguimiento al desempeño de sus colaboradores e implementar acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento de acuerdo a los hallazgos. Cuando se evidencie incumplimiento grave establecido dentro del Reglamento Interno de Trabajo (RGL-DG-01) o al presente código se realiza investigación disciplinaria a cargo de la Unidad Funcional de Desarrollo Humano, este seguimiento se realiza permanentemente con el fin de detectar oportunamente incumplimientos al presente código. Ver Procedimiento Investigaciones Disciplinarias (PRO-DH-25).

### **12.2.1.3 SEGUIMIENTO A LOS NORMAS CLIENTE EXTERNO**

Es responsabilidad del Director Administrativo y Financiero, Director médico y Gerente (según el caso) liderar el seguimiento al cumplimiento del código de ética y buen gobierno por parte de las aseguradoras contratantes y los proveedores de la organización. Los incumplimientos pueden ser detectados en la evaluación anual o en el transcurso de la relación contractual.

Como integrante del comité de ética de la organización expone los hallazgos del seguimiento para el comité defina acciones correspondientes.

### **12.2.1.4 Evaluación de proveedores:**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 30 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Para los contratistas vinculados por contrato de prestación de servicios o cualquier otro tipo de contrato civil, se realizará evaluación anual al cumplimiento de las condiciones contractuales. Ver Procedimiento de selección y evaluación a proveedores (PRO-LO-01).

Los incumplimientos detectados en el procedimiento de evaluación son analizados en el comité de ética donde se definen las acciones correspondientes.

### **12.3 ESTÁNDARES DE SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN**

La Clínica define indicadores que permiten la medición de la gestión del código de ética y buen gobierno. Estos indicadores están a cargo de la Unidad Funcional de Desarrollo Humano y la Unidad Funcional de Logística. Los indicadores son analizados en el comité de ética de la organización. El comité se reúne semestralmente y realiza reuniones extraordinarias para análisis de incumplimientos graves detectados.

#### **12.3.1 Indicadores seguimiento Unidad Funcional Desarrollo Humano**

##### **12.3.1.1 Promedio de Calificación Evaluación de Desempeño:**

- **Definición:** Corresponde al puntaje promedio obtenido por los funcionarios de la institución en la evaluación de desempeño del total de funcionarios evaluados.
- **Fórmula:** (Sumatoria de las calificaciones de las evaluaciones de desempeño de los funcionarios/ Total de funcionarios a los cuales se les aplicó evaluación de desempeño)\*100.
- **Unidad de Medida:** Porcentaje.
- **Muestra:** 100%
- **Tendencia:** Positiva.
- **Rango Mínimo:** 76%
- **Rango Máximo:** 100%

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 31 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Frecuencia:** Anual
- **Responsable:** Coordinador Unidad Funcional Desarrollo Humano.
- **Fuente:** SIINFO- Evaluaciones de Desempeño.

### 12.3.1.2 Proporción de Cumplimiento de la Gestión del Código de Ética y Buen Gobierno en clientes internos

- **Definición:** Corresponde a la proporción de investigaciones disciplinarias realizadas del total de funcionarios que cometen faltas al código identificadas en el mes.
- **Fórmula:**  $(\text{Número de investigaciones disciplinarias realizadas} / \text{Total de funcionarios que cometen faltas al código de ética y buen gobierno identificadas}) * 100$
- **Unidad de Medida:** Porcentaje.
- **Muestra:** 100%
- **Tendencia:** Positiva.
- **Rango Mínimo:** 90%
- **Rango Máximo:** 100%
- **Frecuencia:** Mensual.
- **Responsable:** Coordinador Unidad Funcional Desarrollo Humano.
- **Fuente:** Actas de descargos.

### 12.3.1.2 Proporción de funcionarios con conocimiento del código ética y buen gobierno

- **Definición:** Corresponde a la proporción de funcionarios que conocen el código de ética y buen gobierno del total de funcionarios evaluados.
- **Fórmula:**  $(\text{Número de funcionarios} / \text{Número de funcionarios que conocen el código de ética y buen gobierno}) * 100$

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 32 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- **Unidad de Medida:** Porcentaje.
- **Muestra:** 100%
- **Tendencia:** Positiva.
- **Rango Mínimo:** 90%
- **Rango Máximo:** 100%
- **Frecuencia:** Anual.
- **Responsable:** Coordinador Unidad Funcional Desarrollo Humano.
- **Fuente:** SIINFO – Evaluaciones Código de Ética y Buen Gobierno

### 12.3.2 Indicadores seguimiento Unidad Funcional Direcciones

#### 12.3.2.1 Promedio de Calificación Evaluación de Proveedores

- **Definición:** Corresponde al puntaje promedio obtenido por los proveedores de la institución en su evaluación del total de proveedores evaluados.
- **Fórmula:** (Sumatoria de las calificaciones obtenidas de las evaluaciones de los proveedores/ Total de proveedores a los cuales se les aplicó evaluación)\*100
- **Unidad de Medida:** Porcentaje.
- **Muestra:** 100%
- **Tendencia:** Positiva.
- **Rango Mínimo:** 80%
- **Rango Máximo:** 100%
- **Frecuencia:** Anual.
- **Responsable:** Director Administrativo y Financiero, Medico (según el caso).
- **Fuente:** Evaluación de proveedores y aseguradoras.

### 12.4 NORMAS DE AUTORREGULACIÓN

El incumplimiento de las funciones y deberes contenidos en este Código, dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes y a la imposición de las sanciones:



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 33 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Responsabilidad Administrativa y Civil: La actuación de cualquier funcionario de la institución, que resulte violatoria de los estatutos o reglamentos de la misma, o de cualquier norma legal a la cual se encuentre sujeta, dará lugar a la imposición de sanciones pecuniarias, conforme a las disposiciones establecidas.
- Responsabilidad Penal: La utilización indebida de información privilegiada, la receptación, legalización u ocultamiento de bienes provenientes de actividades ilegales, la revelación indebida de documentos o información que deba mantenerse en secreto o reserva, que sea utilizada indebidamente en provecho propio o ajeno, tendrá consecuencias legales.

## **12.5 ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

### **12.5.1. COMITÉ DE ÉTICA**

**12.5.1.1 Definición y Objetivos:** El Comité de Ética es liderado por el coordinador de la Unidad Funcional de Desarrollo Humano tiene como objetivo generar los lineamientos éticos de la Institución, analizar los casos de procedimientos asistenciales brindados que van en contra de los derechos y deberes de los usuarios, la práctica inadecuada de la profesión, el incumplimiento de las políticas, disposiciones institucionales y código de ética y buen gobierno, los conflictos de interés presentados en la Institución, y los conflictos generados entre funcionarios, con los usuarios y/o familias.

**12.5.1.2 Integrantes:** El Comité de Ética está integrado por el Gerente, Director Médico, Director Administrativo y Financiero, Coordinador Unidad Funcional Servicio al Cliente, Coordinador Unidad Funcional Desarrollo Humano.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 34 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

**12.5.1.3 Funciones:** Las funciones del Comité de Ética son las siguientes:

- Generar lineamientos éticos.
- Estudiar e investigar los casos presentados y determinar las acciones a seguir.
- Informar a los implicados y a los entes correspondientes sobre la situación identificada y las determinaciones de la Institución.
- Realizar seguimiento al cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias.
- Analizar indicadores e informes relacionados con el código de ética y buen gobierno, y definir e implementar las acciones correspondientes.
- Velar por el clima ético de la Institución.
- Velar por el cumplimiento del Código de Ética y Buen Gobierno, Políticas y Disposiciones Éticas.
- Avalar investigaciones científicas que se proyectan realizar en la Institución.

**12.5.1.4 Periodicidad:** El Comité de Ética se reunirá mensual y se realizará reuniones extraordinarias cuando se requiera.

## **13. SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS**

### **13.1 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN**

#### **13.1.1 ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS:**

Conforman la asamblea general de accionistas los accionistas inscritos en el libro de registro de acciones por sí mismos o representados por sus apoderados o por sus

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 35 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

representantes legales, reunidos en un quórum y en las circunstancias previstas en los estatutos.

#### 13.1.1.1. Reuniones

- **Reunión Ordinaria:** La reunión ordinaria de la Asamblea se efectuará anualmente en el curso de los tres (3) primeros meses del año, a más tardar, el 31 de marzo, con el fin de examinar la situación de la sociedad, designar los administradores y demás funcionarios de su elección, determinar la orientación económica de la compañía, considerar las cuentas y el balance del último ejercicio, resolver sobre la distribución de utilidades acordar todas las providencia necesarias para asegurar el cumplimiento del objeto social. La fecha de la reunión será fijada por la Junta Directiva y la convocatoria por orden de la misma, se hará por el Gerente. Si no fuere convocada, la Asamblea se reunirá por derecho propio el primer día hábil del mes de Abril, a las diez de la mañana (10 a.m.), en las oficinas del domicilio principal donde funcione la administración, y en tal caso, sesionar y decidir validamente con el número plural de personas, cualquiera que sea el número de las acciones que están representadas.
  
- **Reuniones Extraordinarias:** Las reuniones extraordinarias se efectuarán cuando lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la compañía, por convocatoria de la Junta Directiva, del Gerente o Revisor Fiscal, bien a iniciativa propia o por solicitud obligatoria de accionistas que representen no menos de la quinta parte (1/5) de las acciones suscritas. En estas reuniones la Asamblea no podrá ocuparse de temas no incluidos en el orden del día inserto en el aviso de convocatoria, salvo por decisión del setenta por ciento (70%) de las acciones representadas en la reunión, y una vez agotado el orden del día.

#### 13.1.1.2 Convocatoria


	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 36 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

La convocatoria se efectuará mediante citación personal cuya copia deberá firmar cada uno de los accionistas, o mediante carta enviada a la dirección de cada accionista que se haya registrado en la Secretaría de la compañía, o mediante aviso publicado en un diario de amplia circulación en el domicilio principal de la sociedad. Para las reuniones en que haya de examinarse balances de fin de ejercicio, la convocatoria se hará por lo menos con quince (15) días hábiles de anticipación. Para los demás casos, bastará la antelación de diez (10) días calendario. Para el cómputo de estos plazos se descontarán el día en que se comunique la convocatoria y el de la reunión. En el aviso o citación para las reuniones extraordinarias se indicarán necesariamente los asuntos sobre los que deliberará la asamblea.

**Reuniones sin convocatoria:** La asamblea podrá reunirse en cualquier sitio, deliberar y decidir validamente, sin previa convocatoria, cuando estén representadas la totalidad de las acciones suscritas.

### **13.1.1.3 Poderes**

Los poderes para representar acciones en la Asamblea de Accionistas se otorgarán por escrito, en los que se indique el nombre del poderdante, de su apoderado y en caso de ser necesario, de la persona a quien éste último sustituye el poder y la fecha de reunión para la cual se confiere. La representación no podrá conferirse a una persona jurídica, sino cuando se otorgue en desarrollo del negocio fiduciario. Salvo manifestación en contrario del Poderante, el poder conferido para una determinada reunión de la Asamblea deberá ser suficiente para representar al mandante en las reuniones sucesivas que sean consecuencia o continuación de aquella. El poder otorgado por escritura pública o por documento legalmente reconocido podrá comprender dos o más reuniones de la Asamblea de Accionistas.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 37 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Mientras estén en el ejercicio de sus cargos, el gerente, los miembros de la Junta Directiva y los empleados de la sociedad no podrán asumir poderes para representar acciones ajenas, ni sustituir los poderes que se les confieren.

#### **13.1.1.4 Quórum**

Constituirán el quórum para deliberar, un número plural de personas que representen, por lo menos, la mayoría absoluta de las acciones suscritas a la fecha de reunión. Si por falta de quórum no pudiese reunirse la Asamblea, se convocará a una segunda reunión que deberá efectuarse no antes de diez (10), ni después de treinta (30) días hábiles, contados desde la fecha fijada para la primera reunión. En la reunión de segunda convocatoria, formarán quórum una pluralidad de personas, cualquiera que sea el número de acciones que representen.

#### **13.1.1.5 Funciones**

Corresponde a la Asamblea de Accionistas:

- Acordar la fusión de la sociedad, su transformación la enajenación o el arrendamiento de la empresa social, la disolución anticipada o la prórroga, y cualquier ampliación o modificación del contrato social.
- Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deben rendir los administradores anualmente, o cuando lo exija la Asamblea.
- Considerar los informes de la Junta Directiva y el Gerente sobre la situación económica y financiera de la compañía y sobre el estado de los negocios sociales, y el informe del Revisor Fiscal.
- Disponer de las utilidades que resulten conforme al balance general aprobado por ella, con sujeción a las disposiciones legales y a las normas de estos estatutos.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 38 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

En ejercicio de esta distribución podrá crear o incrementar reservas especiales, determinar su destinación específica o variar ésta, y fijar el monto del dividendo así como la forma y plazo en que se paga, dentro del término fijado en la ley.

- Elegir y remover libremente a los miembros de la Junta Directiva, al Revisor Fiscal, y a sus respectivos suplentes, y fijar la forma o cuantía de su retribución.
- Designar, en caso de disolución de la Sociedad uno o varios liquidadores, y un suplente por cada uno de ellos, removerlos, fijar su retribución e impartirle las órdenes e instrucciones que demande la liquidación, y aprobar sus cuentas.
- Ordenar las acciones legales que correspondan contra los administradores, funcionarios directivos o el Revisor Fiscal.
- Disponer la colocación de acciones de reserva y determinar las bases de la reglamentación que para el efecto debe expedir la Junta Directiva.
- Autorizar la adquisición de acciones propias, con sujeción a los requisitos establecidos por la ley.
- Autorizar la constitución de sociedades filiales o subsidiarias para el desarrollo de actividades o negocios comprendidos dentro del objeto social, conforme al Artículo 4º de los estatutos, y autorizar los correspondientes aportes en dinero, en bienes o en servicios, proponer la liquidación de tales sociedades y disponer la enajenación de las cuotas sociales, derechos o acciones en ellas.
- Adoptar, en general, todas las medidas que reclamen el cumplimiento de los estatutos o el interés de la sociedad.
- Las demás que le señalen la ley a los estatutos y las que no correspondan a otro órgano social.

## 13.2 ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN

La administración de la Sociedad está conformada por la Junta Directiva y la Gerencia.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 39 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

### 13.2.1 Junta Directiva

La Junta Directiva es el máximo órgano administrativo de la Clínica Los Rosales, cuya función principal es determinar las políticas de gestión y desarrollo de la Sociedad, así como vigilar que el equipo ejecutivo cumpla y se ajuste a las mencionadas políticas.

#### 13.2.1.1 Elección

La Junta Directiva la integran cinco (5) miembros principales, elegidos por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un (1) año, sin perjuicio de que puedan ser removidos libremente por la Asamblea o reelegidos indefinidamente, Simultáneamente con la elección de los principales, la Asamblea elegirá cinco (5) suplentes personales, los cuales reemplazarán a los principales en sus faltas absolutas o temporales.

Cuando la elección de principales y suplentes se hubiese efectuado con base en más de una lista, los suplentes reemplazarán a los principales elegidos por la misma lista. Al efectuar la elección de los miembros principales y suplentes, la Asamblea de Accionistas determinará de acuerdo con los resultados del escrutinio el orden de precedencia de unos y otros, teniendo en cuenta que los suplentes son personales.

**Renovación Parcial:** los miembros principales y los suplentes podrán ser removidos libremente por la Asamblea en cualquier tiempo, pero no podrán ser reemplazados en elecciones parciales sin proceder a nueva elección por sistema de cuociente electoral, a menos que las vacantes se provean por unanimidad de los votos correspondientes a las acciones representadas en la reunión.

La Junta Directiva nombrará entre sus miembros principales un Presidente para periodo igual al de su mandato, quien presidirá las reuniones. En ausencia del Presidente, las reuniones serán presididas por otro de los miembros asistentes a la reunión, en el orden de su designación, el Gerente concurrirá a las reuniones de la Junta y tendrá voz pero no

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 40 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

voto. Sin embargo, el Gerente podrá ser a l mismo tiempo, miembro de la Junta Directiva y, en tal caso, cuando actuae como principal tendrá derecho a voto, pero no percibirá retribución especial por su asistencia a las reuniones.

### **13.2.1.2 Reuniones**

La Junta Directiva se reunirá, por lo menos, trimestralmente, y deberá reunirse además cuantas veces así lo disponga la misma Junta, o cuando sea citada por el Presidente, por el Gerente, por el Revisor Fiscal o por tres (3) de sus miembros que actúen como principales. Las reuniones se efectuarán en el domicilio social o en el lugar que, para casos especiales, acuerde la misma Junta.

### **13.2.1.3 Quórum**

La Junta Directiva podrá deliberar y decidir validamente con la presencia y con los votos de la mayoría de sus miembros, salvo en los casos en que los estatutos o leyes exijan una mayoría especial.

### **13.2.1.4 Funciones**

En la Junta Directiva se entiende delegado el mandato para administrar la sociedad y, por consiguiente tendrá atribuciones para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las determinaciones necesarias en cumplimiento de los fines de la sociedad y, de manera especial tendrá las siguientes funciones:

- Reglamentar la colocación de acciones en reserva, de acuerdo con los requisitos legales y las normas de estos estatutos; fijar el valor de los aportes en especie



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 41 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

cuando la sociedad reciba bienes diferentes de dinero para el pago de la suscripción de acciones, excepto cuando se trate de acciones de industria.

- Convocar a la Asamblea de Accionistas a reuniones ordinarias y extraordinariamente siempre que lo exijan las necesidades imprevistas o urgentes de la sociedad o lo soliciten accionistas que representen no menos de la quinta (1/5) parte de las acciones suscritas.
- Crear los empleos que juzgue necesarios para la buena marcha de la empresa, señalar sus funciones, fijar sus asignaciones o la forma de su retribución, nombrar y remover libremente a los empleados de la sociedad, excepto aquellos cuyo nombramiento o remoción corresponda a la Asamblea de Accionistas.
- Nombrar y remover libremente al Gerente y fijar su remuneración.
- Considerar y analizar los balances de prueba, lo mismo que aprobar previamente el Balance General de fin de ejercicio, el informe de la administración y el proyecto sobre distribución de utilidades o cancelación de pérdidas que debe presentar a la Asamblea General en sus reuniones ordinarias.
- Disponer el establecimiento o la cláusula de sucursales o agencia, dentro o fuera del domicilio social.
- Fijar las políticas de la sociedad en los diferentes órdenes de sus actividad, especialmente en materia financiera, económica y laboral; aprobar planes de inversión de producción; decidir sobre nuevas líneas de producción y venta; establecer normas Generales en materia de precios y de ventas de los productos elaborados por la sociedad o de los materiales y demás elementos que ella negocia; y dictar normas para la organización y funcionamiento de las dependencias de la sociedad.
- Determinar la aplicación que deba darse a las utilidades que, con el carácter de reservas de inversión, hayan sido apropiadas por la Asamblea de Accionistas para el aprovechamiento de incentivos establecidos por las leyes fiscales.
- Autorizar previamente las operaciones que tenga por objeto:

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 42 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Adquirir, hipotecar y en cualquier forma gravar o limitar el dominio de bienes raíces, cualquiera que sea su cuantía.
- Constituir prendas sobre los bienes sociales o darlos en anticresis; hacer inversiones en bienes de capital o efectuar reparaciones o mejoras de los mismos sin límite de cuantía.
- Celebrar contratos de suministro en que la compañía actúe como proveedora o beneficiaria, u otra clase de contratos que impliquen prestaciones periódicas o continuadas de cosas o servicios, con o sin el carácter de exclusividad.
- Celebrar contratos, sea cual fuere su naturaleza, así como lo relacionado con la adquisición, venta o distribución de productos fabricados o distribuidos por la compañía, la adquisición de materias primas o materiales y el descuento de títulos valores o de créditos originados de las operaciones sociales, los cuales podrá celebrar o ejecutar el Gerente ilimitadamente, sin necesidad de autorización previa de la Junta.
- Autorizar, por vía general, liberalidades, beneficios o prestaciones de carácter extralegal a favor del personal de la sociedad.
- Decidir en caso de mora de algún accionista para el pago de instalamentos pendientes sobre acciones que hubiese suscrito, el arbitrio de indemnización que deba emplearse por el Gerente, entre los varios autorizados por la ley.
- Conceder autorizaciones al Gerente y a los miembros de la Junta Directiva, en los casos y con los requisitos exigidos por la ley, para enajenar o adquirir acciones de la compañía.
- Servir de órgano consultivo y asesor del Gerente, y ejercer las demás funciones que se adscriban en los presente estatutos o en las leyes.

#### **13.2.1.5. Delegación**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 43 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

La Junta Directiva podrá delegar en el Gerente, cuando lo juzgue oportuno, para casos especiales o por tiempo limitado, alguna o algunas de las funciones enumeradas en el Artículo precedente, siempre que por su naturaleza sean delegables y no este prohibida la delegación.

#### **13.2.1.6. Honorarios**

Los honorarios de los miembros de la Junta Directiva la determina la Asamblea de Accionistas. En la actualidad el valor de tales honorarios se encuentra establecido en \$166.000 m/c que se paga a cada miembro principal o suplente por sesión.

#### **13.2.2 Gerente**

La administración de la compañía, su representación legal y la gestión de los negocios sociales estarán a cargo de un Gerente. Todos los empleados de la compañía, con excepción de los designados por la Asamblea General de Accionistas y los dependientes del Revisor Fiscal si los hubiese, estarán sometidos al Gerente en el desempeño de sus cargos.

##### **13.2.2.1 Elección**

El Gerente es designado por la Junta Directiva para periodos de un (1) año, reelegible indefinidamente y removible libremente por ella en cualquier tiempo.

##### **13.2.2.2. Remuneración**

La remuneración del Gerente es establecida por la Junta Directiva. El criterio para su fijación es el siguiente: El 90% corresponde a una suma fija y el 10% restante es salario

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 44 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

variable, el cual se paga dependiendo del cumplimiento de las metas que fije la Junta Directiva.

### 13.2.2.3 Funciones

El Gerente es un mandatario con representación, investido de funciones ejecutivas y administrativas y como tal, tiene a su cargo la representación legal de la compañía, la gestión comercial y financiera, la responsabilidad de la acción administrativa, la coordinación y la supervisión general de la empresa, las cuales cumplirá con arreglo a las normas de estos estatutos y a las disposiciones legales, y con sujeción a las órdenes e instrucciones de la Junta Directiva. Además de las funciones generales antes indicadas, corresponde al Gerente:

- Ejecutar y hacer cumplir los acuerdos y decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.
- Nombrar y remover libremente a los empleados de su dependencia, así como a los demás que le corresponda nombrar y remover en ejercicio de la delegación de funciones que para tales efectos pueda hacerle la Junta Directiva.
- Citar a la Junta Directiva cuando lo considera necesario o conveniente, y mantenerla adecuada y oportunamente informada sobre la marcha de los negocios sociales; someter a su consideración los balances de prueba y los demás estados financieros destinados a la administración y suministrarle los informes que ella solicite en relación con la sociedad y con sus actividades.
- Presentar a la Asamblea General de accionistas, en su reunión ordinaria, el informe sobre la forma como haya llevado a cabo su gestión, y las medidas cuya adopción recomiende a la Asamblea.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 45 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Celebrar contratos, actos u operaciones hasta por 1.500 salarios mínimos mensuales legales vigentes. Para la celebración de contratos, actos u operaciones por cuantía superiores requiere autorización de la junta Directiva.
- Las demás que le confieren los estatutos o la ley.

#### **13.2.2.4 Evaluación del Gerente**

El Gerente será evaluado anualmente por la Junta Directiva, con base en los informes que presente a éste órgano sobre el desarrollo de su gestión, basado en indicadores y metas del Plan Anual de la Sociedad.

#### **13.2.3 De los Directores**

Dentro de la estructura jerárquica de la empresa y dependiendo del Gerente, se encuentran el Director Administrativo y Financiero, quien a su vez y por nombramiento de la junta directiva asume la responsabilidad de la subgerencia y con esta la representación legal en caso de ausencia del gerente; y el Director Médico, los cuales participan en la definición de estrategias y políticas corporativas, en la creación de condiciones para el desarrollo y satisfacción integral del talento humano, en asegurar el uso eficiente de los recursos de la organización, con la aplicación de criterios de costo-beneficio, y son quienes se encargan de comunicar a los coordinadores de las unidades funcionales dependientes de cada dirección la información requerida para el desarrollo de procesos y procedimientos adecuados enmarcados en los lineamientos organizacionales en busca de la satisfacción de los usuarios y sus familias, para ello realizan verificaciones del cumplimiento e informan al Gerente sobre el desempeño de las mismas.

##### **13.2.3.1. Funciones**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 46 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Las descritas en el Manual de Descripciones y Perfiles de Cargo (MAN-DH-01, MAN-DH-02).

#### **13.2.4 Jefe Departamento de Enfermería**

Para la administración de los procesos relacionados con la gestión de enfermería se designa como responsable a la Jefe del departamento de Enfermería, quien depende directamente de la Dirección Médica. Se selecciona través de los proceso de selección y promoción de la clínica.

##### **13.2.4.1. Funciones**

Las descritas en el Manual de Descripciones y Perfiles de Cargo (MAN-DH-02).

#### **13.2.5 De los Coordinadores de Unidades Funcionales**

Como responsables de las Unidades Funcionales determinadas por la Clínica se encuentran los Coordinadores de Unidades Funcionales, quienes en la estructura jerárquica dependen de las Direcciones, constituyendo el tercer nivel jerárquico. Ver Organigrama (ORG-DG-01).

Las Unidades Funcionales dependientes de cada Dirección se presentan a continuación:

- Dirección Administrativa y Financiera: Sistemas de Información, Mantenimiento, Facturación, Contabilidad, Logística y Servicio al Cliente
- Dirección Médica: Urgencias, Unidad de Cuidado Crítico, Unidad de Cuidado Neonatal, Hospitalización, Bloque Quirúrgico y Obstetricia, Laboratorio Clínico, Auditoría Médica, Hotelería.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 47 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Gerencia: Desarrollo Humano.

Son los encargados de desarrollar las estrategias de las Direcciones, gestionar la evaluación y el desarrollo integral del talento humano a su cargo, efectuar análisis de indicadores de sus unidades funcionales, e implementar estrategias para garantizar el cumplimiento de sus objetivos.

Son seleccionados a través de los proceso de selección y promoción de la clínica.

### **13.2.5.1 Funciones**

Las descritas en el Manual de Descripciones y Perfiles de Cargo (MAN-DH-01, MAN-DH-02).

## **13.3. CONTROLES EXTERNOS**

### **Organismos externos de regulación, vigilancia y control**

Son los ejercidos por diferentes organismos de vigilancia y control: La Revisoría Fiscal, el Ministerio de Protección Social, la Superintendencia Nacional de Salud, la Secretaría de Salud, y en caso especial el Comité de Vigilancia.

#### **13.3.1. Revisoría Fiscal**

##### **13.3.1.1 Nombramiento**

El revisor Fiscal y su suplente serán designados por la Asamblea General de Accionistas para periodos de un año, simultaneo al de la junta directiva, pero pueden ser removidos en cualquier tiempo por la Asamblea y reelegidos indefinidamente. El suplente remplazara al principal en todos los casos de falta absoluta o personal.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 48 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Requisitos y Régimen aplicable

El revisor fiscal y el suplente deberán ser contadores públicos y estarán sujetos a las inhabilidades prohibiciones incompatibilidades y responsabilidad que establecen las leyes.

### **13.3.1.2 Funciones:**

Son funciones del revisor fiscal:

- Cerciorarse de que las operaciones que se celebren por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la asamblea general y de la junta directiva.
- Dar oportuna cuenta por escrito a la asamblea de accionistas, a la junta directiva o al Gerente según el caso, de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de los negocios.
- Colaborar con las entidades gubernamentales que ejercen la inspección y vigilancia de la compañía y rendirles los informes a que haya lugar.
- Velar por que se lleven regularmente la contabilidad de la sociedad y las actas de las reuniones de la asamblea de accionistas y de la junta directiva y porque se conserven debidamente la correspondencia de la sociedad y los comprobantes de las cuentas, impartiendo las instrucciones necesarias para tal fin.
- Inspeccionar adecuadamente los bienes de la sociedad y procurar que se tomen oportunamente las medidas de conservación o seguridad de los mismos y de los que ella tenga en custodia o a cualquier otro título.
- Impartir las instrucciones, practicar las inspecciones y solicitar los informes que sean necesarios para establecer un control permanente sobre los valores sociales.
- Autorizar con su firma cualquier balance y demás estados financieros básicos que se hagan con su dictamen e informe correspondiente.
- Convocar a la asamblea de accionistas a reuniones extraordinarias cuando lo considere necesario.



	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 49 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

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

### **13.3.2 Ministerio de Protección Social.**

El Ministerio de la Protección Social, como órgano rector del sistema, establece los mecanismos que permitan la evaluación a través de indicadores de gestión y resultados en salud y bienestar de todos los actores que operan en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

### **13.3.3 Superintendencia Nacional de Salud:**

Tiene como función la inspección, vigilancia y control de los actores del sistema de salud.

- La inspección es el conjunto de actividades y acciones encaminadas al seguimiento, monitoreo y evaluación del Sistema General de Seguridad Social en Salud y que sirven para solicitar, confirmar y analizar de manera puntual la información que se requiera sobre la situación de los servicios de salud y sus recursos, sobre la situación jurídica, financiera, técnica-científica, administrativa y económica de las entidades sometidas a vigilancia de la Superintendencia Nacional de Salud dentro del ámbito de su competencia. Son funciones de inspección entre otras las visitas, la revisión de documentos, el seguimiento de peticiones de interés general o particular y la práctica de investigaciones administrativas.

La vigilancia consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para advertir, prevenir, orientar, asistir y propender porque las entidades encargadas del financiamiento, aseguramiento, prestación del servicio de salud, atención al usuario, participación social y demás sujetos de vigilancia de la Superintendencia

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 50 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Nacional de Salud, cumplan con las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud para el desarrollo de éste.

El control consiste en la atribución de la Superintendencia Nacional de Salud para ordenar los correctivos tendientes a la superación de la situación crítica o irregular (jurídica, financiera, económica, técnica, científico-administrativa) de cualquiera de sus vigilados y sancionar las actuaciones que se aparten del ordenamiento legal bien sea por acción o por omisión.

Actualmente, de acuerdo con el artículo 39 de la ley 1122 de 2007, la Superintendencia Nacional de Salud tiene entre otras las siguientes funciones:

- Fijar las políticas de Inspección, Vigilancia y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Exigir la observancia de los principios y fundamentos del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud.
- Vigilar el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud y promover el mejoramiento integral del mismo.
- Proteger los derechos de los usuarios, en especial, su derecho al aseguramiento y al acceso al servicio de atención en salud, individual y colectiva, en condiciones de disponibilidad, accesibilidad, aceptabilidad y estándares de calidad en las fases de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación en salud.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 51 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Velar porque la prestación de los servicios de salud se realice sin ningún tipo de presión o condicionamiento frente a los profesionales de la medicina y las instituciones prestadoras de salud.
- Velar por la eficiencia en la generación, recaudo, flujo, administración, custodia y aplicación de los recursos con destino a la prestación de los servicios de salud.
- Evitar que se produzca el abuso de la posición dominante dentro de los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Promover la participación ciudadana y establecer mecanismos de rendición de cuentas a la comunidad, que deberá efectuarse por lo menos una vez al año, por parte de los actores del sistema.

#### **13.3.4 Secretaría de Salud**

Encargada de seguimiento y control a las instituciones prestadoras de servicios de salud al cumplimiento de las políticas y reglamentación vigente, mediante la realización de visitas de inspección y verificación. Establece sanciones según irregularidades encontradas y realiza seguimiento.

#### **13.3.5 Comité de Vigilancia**

Integrado por el promotor y los diferentes grupos de acreedores, seleccionados por mayoría.

##### **13.3.5.1 Reglamentación**

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 52 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

Cada acreedor de los nombrados en el Comité de Vigilancia designará mediante escrito dirigido al Promotor su respectivo representante, En caso de renuncia o falta absoluta de cualquiera de sus miembros este se reintegrará por el sistema de cooptación, teniendo en cuenta que el elegido sea de la misma clase de acreedor al cual pertenecía el miembro que se va a remplazar y en consideración a la cuantía de las acreencias. En el caso de no existir acreencia de la misma categoría se designará otro en consideración a la importancia y/o cuantía de la acreencia.

### **13.3.5.2. Atribuciones y funciones**

La totalidad del Comité de Vigilancia estará sometida a la obligación legal de confidencialidad de la información recibida en cumplimiento de sus funciones, y se establece como el organismo de control del desarrollo del acuerdo.

Las funciones del Comité de Vigilancia no serán de administración ni coadministración y en el ejercicio de ellas le corresponde:

- Aprobar su propio reglamento de funcionamiento.
- Velar por el cumplimiento de lo aquí previsto, para lo cual recomendará, a través de la Presidencia, todas las medidas que considere necesarias para lograrlo.
- Recomendar las medidas necesarias para la conservación de los activos sociales y autorizar previamente la enajenación de activos fijos de la empresa. Para los efectos previstos en el Numeral 14 del artículo 34 de la Ley 550 de 1999, informará previamente y por escrito a la DIAN sobre dicha transacción para obtener la autorización de ésta.
- Solicitar al representante legal de la sociedad, al Revisor Fiscal y demás funcionarios, los informes que considere necesarios para el buen funcionamiento de la empresa.
- Revisar trimestralmente los estados financieros de LA CLINICA y formular los comentarios que considere convenientes en atención al cumplimiento del Acuerdo.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 53 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Vigilar los pagos de las acreencias, en los términos previstos en este acuerdo y en especial autorizar el anticipo de los mismos según la disponibilidad de los excedentes de caja.
- Analizar, de acuerdo con la Administración de LA CLINICA, el comportamiento de las actividades comerciales de la misma para determinar la factibilidad de los pagos de las acreencias.
- Informar cuando lo considere pertinente a los acreedores, acerca del desarrollo del acuerdo y del funcionamiento de la sociedad.
- Cerciorarse que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la deudora se ajusten al acuerdo y en especial al código de conducta empresarial.
- Establecer y calificar los eventos de incumplimiento. Antes de que se produzca esta declaración, el Comité de Vigilancia indicará los correctivos e impartirá las órdenes que considere aptas para superar el incumplimiento.
- Previo el conocimiento y concepto del Revisor Fiscal, informar a los acreedores, cuando a su juicio considere que la empresa no puede cumplir los términos del acuerdo y presentar el diagnóstico de dicha situación.
- Interpretar el acuerdo, absolver las consultas que en este aspecto presentaren los acreedores o la deudora y dirimir los conflictos que se presentaren entre éstos y la empresa en razón de la interpretación y ejecución del mismo. El promotor será oído cuando quiera que se presente una de estas eventualidades. Esta facultad la ejercerá de acuerdo con el Artículo 33 numeral 10 de la Ley 550 de 1999 y ella no implica en caso alguno la facultad de modificar el acuerdo, salvo lo previsto en el mismo. Lo anterior sin perjuicio de la competencia de la Superintendencia de Sociedades para la solución de controversias.
- Supervisar el pago preferencial de las obligaciones posteriores a la iniciación de la negociación, en especial el cumplimiento de las reglas para la prelación de primer grado de los créditos laborales, de seguridad social, fiscales, servicios públicos y demás obligaciones que se causen con posterioridad al acuerdo.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 54 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- Solicitar información razonable a la administración sobre los contratos celebrados en desarrollo del giro ordinario de sus negocios.
- Modificar el acuerdo mediante la autorización que se le concede según Artículos 30 y 31.
- Aprobar la forma especial de terminación del Acuerdo según el Artículo 38.
- Comunicar a los acreedores la presencia de alguna causal de incumplimiento.

#### **13.3.5.3. Funcionamiento.**

El Comité de Vigilancia en su funcionamiento se ajustará a las siguientes normas:

- Se reunirá por derecho propio, por lo menos, una vez por trimestre y en forma extraordinaria cuando sea convocado por su Presidente o el Representante Legal de la empresa.
- Elegirá, dentro de sus miembros, un Presidente que tendrá a su cargo la dirección de las reuniones y la facultad de citar a reuniones extraordinarias al Comité.
- Deliberará y decidirá validamente con la presencia de por lo menos tres de sus miembros. Las decisiones serán tomadas por mayoría absoluta.
- De cada reunión se levantará un acta que se asentará y que será suscrita por el Presidente y el Secretario.
- Actuará como secretario la persona que LA CLINICA determine para el efecto.

#### **13.3.5.4 Remuneración.**

Los miembros del Comité de Vigilancia no devengarán honorarios con excepción del Promotor, a quien se le pagará el equivalente a un salario mínimo legal mensual por mes. El Comité de Vigilancia y/o la CLINICA podrán acordar con el promotor otros honorarios de acuerdo con las funciones y tareas que se le asignen.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 55 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

#### 14. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- RGL-DG-01. Reglamento Interno de Trabajo.
- ORG-DG-01. Organigrama.
- POL-DG-01. Políticas Institucionales.
- POL-DG-02. Derechos y Deberes de los Usuarios y Familias.
- PRO-DG-02. Procedimiento Organización Comités Institucionales.
- PRO-DG-03. Procedimiento de Información al Usuario y su Familia.
- PPR-DH-05. Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- PRO-LO-01. Procedimiento de selección y evaluación a proveedores.
- PPR-HM-01. Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios y Similares.
- PRT-HM-01. Protocolo de Limpieza y Desinfección.
- PRO-DM-02. Procedimiento Cadena de custodia.
- PRO-DM-04. Procedimiento Aislamiento de Usuarios.
- PRO-DM-06. Procedimiento Consentimiento Informado.
- PRO-DM-47. Procedimiento de Investigaciones.
- PRO-DM-50. Procedimiento Eventos Adversos.
- PRO-ENF-DM-05. Procedimiento para la custodia de pertenencias de los usuarios.
- PRO-SC-02. Procedimiento Bienestar Laboral.
- PRO-SC-03. Procedimiento Clima Organizacional.
- PRO-SC-06. Procedimiento de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.
- PRO-DH-25. Procedimiento Investigaciones Disciplinarias.

	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>	<b>CÓDIGO: COD-DG-01</b>
		<b>PÁGINA: 56 de 56</b>
		<b>VERSIÓN: 6</b>
		<b>ACTUALIZACIÓN: 05/03/2014</b>

- PRO-SC-09. Procedimiento Comunicación Interna.
- MAN-DH-02. Manual de Descripciones y Perfiles de Cargo.
- PRO-DH-03. Reinducción Empresarial (Jornada Institucional).
- PRO-DH-05. Procedimiento Evaluación de Desempeño.
- PRO-DH-07. Procedimiento Inducción Empresarial.
- Circular Instrutiva Número 045 Agosto de 2007. Código del buen Gobierno y de Ética de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Ley 1122 de 2007. Modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 550 de 1999. Régimen que promueve y facilita la reactivación empresarial y la reestructuración de los entes territoriales.

<b>CREACIÓN:</b>	<b>REVISIÓN:</b>	<b>APROBACIÓN:</b>
Nombre: Sandra Viviana Cortés. Cargo: Coordinador Unidad Funcional Desarrollo Humano.	Nombre: Gloria Esperanza Duque Ospina Cargo: Gerente	_____ Nombre: Marcela Giraldo Osorio. Cargo: Director Administrativo y de Financiero