
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

# CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO

## AYUULEEPALA IPS I

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

## 1. PRESENTACION

El presente Código de Ética y Buen Gobierno de AYUULEEPALA IPS I ha sido elaborado como resultado de la participación de trabajadores de la entidad. En él se expresa nuestro compromiso institucional con el desempeño hacia el logro de una gestión integral, caracterizada por la integridad, transparencia, eficiencia y la clara orientación hacia el cumplimiento de las normas internas y externas, enmarcado en el comportamiento ético de cada uno de los colaboradores.

Con este documento se busca constituir una razón y motivo para las reflexiones morales y comportamientos éticos en el campo laboral y personal de la vida diaria, en AYUULEEPALA IPS I debemos cumplir los retos de la cotidianidad, de las acciones diarias y así construir unas reglas de juego comportamentales y de conducta que nos de la identidad ante el contexto de lo público y en lo particular; y es la razón por la cual queremos construir nuestro Código de Ética y Buen Gobierno.


Ahora bien, la ética y la moral tienen en común el hecho de guardar un sentido eminentemente práctico, sin embargo, la ética es un concepto más amplio desde el enfoque a la palabra moral. Puede entenderse por moral cualquier conjunto de reglas, valores, prohibiciones y tabúes procedentes desde fuera del hombre, es decir, que le son inculcados o impuestos por política, las costumbres sociales, la religión o las ideologías. La ética siempre implica una reflexión teórica sobre cualquier moral, una revisión racional y crítica sobre la validez de la conducta humana. En tal caso, la ética, al ser una justificación racional de la moral, remite a que los ideales o valores procedan a partir de la propia deliberación del hombre. La aplicación y socialización de la ética contribuye a la conservación y recuperación de los valores que cada colaborador posee, que se traduce en solidaridad, sentido de pertenencia y potencialidad de la capacidad productiva.

## 2. ALCANCE

Las conductas éticas de los colaboradores, deben estar siempre enmarcadas en el principio del interés general como posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad por el ejercicio de cada labor; conductas que sean legitimadas e identificadas por su eficiencia y transparencia por los afiliados que concurren a nuestro servicio.

Para alcanzar conductas éticas deseables en AYUULEEPALA IPS I es necesario direccionar nuestro diario vivir y laborar en una ambiente de equipo y compromiso, que nos permita alcanzar la visión institucional. Al mismo tiempo nos permite desarrollar un clima laboral dentro del respeto mutuo, solidaridad y crecimiento personal del talento humano.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

**3. DEFINICIONES** Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética y Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el mismo:

**Administrar:** Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

**Código de Buen Gobierno:** Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la Entidad, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que debe adoptar la Alta Dirección, con el fin de generar confianza en los usuarios internos y externos.

Corresponde a la Junta Directiva definir la manera como el representante legal va a administrar la entidad que está su cargo, dentro de parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad. Estas directrices cobran vida a través del Código del Buen Gobierno, la cual es la declaración de los compromisos propios que adquiere la gerencia.

El Código de Buen Gobierno es un instrumento para trabajar la ética en el alto nivel directivo de la entidad, pero al mismo tiempo se constituye en una eficaz herramienta para alinear a todo el equipo directivo dentro de un estilo de dirección unificado, y en ese sentido puede aportar efectivamente para el diseño del Elemento de Control.


**Código de Ética:** Disposiciones de referencia para gestionar la ética en el día a día de la Entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, toda persona al servicio de AYUULEEPALA IPS I debe percatarse en el ejercicio de sus actividades.

**Conflicto de Interés:** Situación en virtud de la cual una persona al servicio de la Entidad, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

**Ética:** Siempre implica una reflexión teórica sobre cualquier moral, una revisión racional y crítica sobre la validez de la conducta humana.

**Gobernabilidad:** Conjunto de condiciones que hacen factible a un Directivo el ejercicio real del poder que formalmente se le entrega para el cumplimiento de los objetivos bajo la responsabilidad de su cargo. La capacidad real se origina en el grado de legitimación concedido por los grupos de interés y se juega en el reconocimiento de: a). Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia-; b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia-.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

**Gestionar:** Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

**Grupos de Interés:** Personas, Grupos o Entidades sobre las cuales la Entidad tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Usuarios internos y externos”, o “partes interesadas”.

**Misión:** definición del quehacer de la Entidad.

**Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de la institución, para el cumplimiento de los fines legales, contractuales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

**Principios Éticos:** Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

**Principio orientador.** Es la revisión racional y crítica sobre la validez de la conducta humana en una organización, al ser una justificación racional del sendero al cual se quiere direccionar cualquier grupo u organización y, como el querer de establecer reglas que permitan referenciar valores y políticas diseñadas al interior de la entidad de manera autónoma.

**Rendición de Cuentas:** Deber legal y ético de todo servidor de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y otros recursos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza.


**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 actividades o generando oportunidades para su cumplimiento.

**Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las entidad a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

**Valor Ético:** forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

**Visión:** establece el deber ser de la Entidad en un horizonte de tiempo, desarrolla su misión e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la Entidad.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

## 4. ORIENTACION ESTRATEGICA DE AYUULEEPALA IPS I

### 4.1. NUESTRO ENFOQUE

**AYUULEEPALA IPS I** es una respuesta adecuada a los diferentes modelos de atención familiar, que se están adelantando bajo el concepto del gerenciamiento de la enfermedad en las diferentes entidades de salud.

Somos una empresa que se especializa en la prestación de servicios de salud en el nivel básico, bajo un modelo administrativo y logístico que garantiza el cumplimiento de la legislación vigente, la calidad con parámetros de (Oportunidad, Seguridad, Pertinencia, Continuidad y Accesibilidad) y la satisfacción del cliente y el usuario gracias a una atención con calidez y a un Sistema de Gestión de la Calidad.

**4.2 Misión:** Somos una entidad pública de carácter especial, sin ánimo de lucro, que presta servicios de salud de baja y media complejidad ambulatoria en las fases de promoción, prevención, tratamiento y recuperación de la salud, servimos a nuestros usuarios con sentido humano integral, con calidad y ética, bajo el marco del enfoque diferencial e intercultural, además contamos con los recursos científicos y tecnológicos necesarios para satisfacer sus necesidades acorde al modelo de atención integral en salud.

**4.3 Visión:** “Ser líderes en la prestación de servicios de salud con calidad, sentido social y atención humanizada para los indígenas y la población vulnerable, posicionándonos en el primer lugar de competitividad en la región donde operemos a través del desarrollo del talento humano, de nuestros valores corporativos acorde a un modelo integral de atención en salud, aplicando la cosmovisión indígena y la interculturalidad, ejecutando los mecanismos que nos permitan lograr una evolución permanente acorde a las necesidades de nuestros usuarios.

### 4.4 Valores institucionales:


**Trabajo en equipo:** realizamos nuestro trabajo con responsabilidad y compromiso, seguros de que cada uno esta participando en la construcción de un ideal común.

**Integridad:** somos coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos, manifestando actitudes correctas, claras, transparentes y éticas.

**Respeto:** valoramos a las personas y las tratamos con la dignidad y el reconocimiento que se merecen

**Calidez:** brindamos nuestros servicios con amabilidad, cortesía y buen trato

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

#### 4.5 Principios éticos

**Ética:** El personal de la salud vinculado a la “IPS I AYUULEEPALA” se ajustará a los principios metodológicos de su profesión y a una realzada moral universal para amparar los intereses de la ciencia y los derechos de nuestros usuarios, preservándolos del sufrimiento y conservando segura su integridad como unidad síquica-somática-social.

#### **Los principios éticos de AYUULEEPALA IPS IS.A. Son los siguientes:**

El reconocimiento que las diferencias individuales son naturales y fundamentales para la integración y el desarrollo de la organización, así como su posicionamiento en la sociedad.

La cultura médica tradicional

Las costumbres tradicionales de los pueblos indígenas

La calidad de la atención en salud

La integralidad en la atención en salud

La igualdad en los servicios que ofrece

La continuidad en la atención

La promoción del desarrollo humano y social de la población indígena y ariajuna

La responsabilidad social

La participación social como elemento fundamental de convivencia social

La libre escogencia dentro de los servicios que se ofrecen

Prestación del servicio con alta calidad

La solidaridad y disponibilidad permanente, enmarcados en el buen trato y la comunicación respetuosa hacia los usuarios, son actitudes de servicio que orientan las actividades de nuestros colaboradores.

Enfoque en una atención cortés cumpliendo con las expectativas y necesidades pertinentes de los usuarios

Cada día trabajar y afrontar las actividades con entusiasmo, actitud positiva, coherencia, ética y sentido profesional.

Todos los colaboradores cumplen con el deber de la discreción.

La atención adecuada y oportuna de los deberes y derechos propios como individuo y miembro activo de una familia, una organización y una sociedad.


La manifestación permanente de la equidad y la verdad en nuestras relaciones y decisiones.

El interés general prevalece sobre el interés particular.

El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de AYUULEEPALA IPS I

La función primordial del colaborador de AYUULEEPALA IPS IS.A es servir al usuario.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

## 5. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE AYUULEEPALA IPS IS.A

### 5.1 Políticas para la dirección de la entidad

**Directivos.** Se consideran Directivos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Ética y Buen Gobierno, los siguientes:

Junta Directiva  
 Gerente  
 Subgerente Administrativo  
 Auditor de calidad  
 Director Medico  
 Coordinador de Recursos Humanos

Para la evaluación y control de sus actividades, los anteriores colaboradores tienen el deber de realizar la gestión necesaria que permita el mejoramiento continuo de la entidad, sirviendo como herramienta para generar procesos internos de auto evaluación y autocontrol, sin perder de vista que externamente se someten al control social, político, fiscal y disciplinario.

### 5.2 Compromiso con la Gestión

AYUULEEPALA IPS I y su equipo directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de AYUULEEPALA IPS I hacia el cumplimiento de su misión y siendo responsables por su ejecución.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de AYUULEEPALA IPS I a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos establecidos por la institución, el cliente y la normatividad.

### 5.3 Compromiso respecto a los órganos de control externo e interno

AYUULEEPALA IPS I se compromete a garantizar y facilitar las relaciones armónicas y receptivas con los órganos de evaluación externo e interno, y de entregar la información de manera oportuna, veraz y completa, para que estos puedan desempeñar su labor de la manera más oportuna y objetiva. Además de seguir las recomendaciones y los planes de mejoramiento propuestos y recomendados en sus informes.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

#### 5.4 Política de buen gobierno para le gestión ética

AYUULEEPALA IPS I se compromete a orientar sus actividades de acuerdo con los principios éticos anteriormente enunciados, con los establecidos en la Constitución y la demás legislación, el presente Código de Ética y Buen Gobierno, encaminado hacia una gestión íntegra, por ello guíara sus actuaciones bajo los siguientes principios:

- Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Ética y Buen Gobierno.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes
- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores
- Capacitar al personal en el presente manual.

En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Ética y Buen Gobierno; y establecer, mantener y actualizar los mecanismos de seguimiento a los contratos.

#### 5.5 Compromiso en la Lucha Antipiratería

AYUULEEPALA IPS I velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Entidad se compromete a no permitir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.


#### 5.6 Compromiso con la Protección y el Desarrollo del Talento Humano

AYUULEEPALA IPS I se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus colaboradores, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, al realizar los procesos de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, AYUULEEPALA IPS I propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos como colaboradores y de mantener dichos niveles de competitividad.

**5.7 Compromiso con la Comunicación Organizacional** La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los colaboradores, los usuarios y clientes; para ello AYUULEEPALA IPS I establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------



	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

### 5.8 Compromiso de Confidencialidad

AYUULEEPALA IPS I se compromete a fomentar buenas prácticas del manejo ético y confidencial de la información a través de acuerdos o compromisos con los colaboradores que tengan acceso a información de carácter concreto, sujeta a reserva, o bien aquella que no ha sido aún dada a conocer al público.

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal del colaborador se debe ajustar a las siguientes reglas:

- a. Los colaboradores mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- b. Los proyectos de AYUULEEPALA IPS I especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares ni en presencia de terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tengan que discutir en dichos lugares o con dichas personas.
- c. Al transmitir información, los colaboradores deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- d. Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- e. Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello, y no se les permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo, áreas de copiado o instalaciones de cómputo AYUULEEPALA IPS I, a menos que dicha visita esté supervisada.

### 5.9 Compromiso con la circulación y divulgación de la Información


AYUULEEPALA IPS I se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

## 6. POLÍTICA DE CALIDAD

### 6.1 Compromiso con la Calidad

Nuestro recurso humano busca siempre la satisfacción de los usuarios a través de nuestra política de mejoramiento continuo de la calidad, que nos permitirá posicionarnos como una institución líder y competitiva en el sector salud.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

## 7. POLÍTICA SOBRE CONFLICTOS DE INTERÉS

### 7.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés

Todos los Trabajadores de AYUULEEPALA IPS I deberán revelar las situaciones que impliquen conflictos de interés para ellos o para la Entidad y evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de intereses deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la Gerencia con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

### 7.2 Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés

AYUULEEPALA IPS I condena y prohíbe que las directivas, Miembros de Comités, Trabajadores y todos aquellos contratistas con la Entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- a. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- b. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos asignados.
- c. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

## 8. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y PRESTADORES

AYUULEEPALA IPS I como entidad privada, se encuentra sometida al régimen del derecho privado, desarrollando una política de contratación transparente con disciplina financiera, fundamental para el uso eficiente de los recursos, destinado para lograr el mayor y mejor impacto en la salud de la población atendida.

Se buscare entablar relaciones con los proveedores que sean de mutuo beneficio, basadas en la calidad, eficiencia y el respeto.

## 9. RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales de AYUULEEPALA IPS I con sus colaboradores están reguladas por la Constitución Política, la ley laboral y lo contenido en los contratos establecido de cada empleado y contratista según su modalidad de contratación.


**9.1 Perfil y valores de los colaboradores de AYUULEEPALA IPS I:** Cada uno de los colaboradores de AYUULEEPALA IPS I es una persona comprometida con la institución, con sus compañeros de labor y con la comunidad, poseedoras de actitud positiva y responsable, y ante todo con un muy alto compromiso de servicio y respeto a los demás. Los valores de los colaboradores están orientados a la prestación del servicio, por lo tanto incorporan en el quehacer diario los valores institucionales.

**9.2 Compromisos y cualidades del colaborador:** Cada miembro, empleado y/o contratista o personal que tenga alguna relación con los servicios que preste la institución debe reflejar a los usuarios los valores corporativos, para lo cual debe adquirir una serie de compromisos que inciden para este fin.

Estos compromisos son:

- ✓ Tener la capacidad de escucha
- ✓ Mostrar interés por lo que comunican los usuarios

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

- ✓ Tener un trato diligente y amable
- ✓ Buscar la solución adecuada para resolver las inquietudes de los usuarios, tomando medidas para que se resuelva el problema, o dirigiéndolo hacia la estancia pertinente.
- ✓ Atención cortés, buscando la satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario
- ✓ Sentido de pertenencia y orgullo por pertenecer a AYUULEEPALA IPS I.
- ✓ Actitud positiva
- ✓ Capacidad de asumir retos, ya que AYUULEEPALA IPS I busca promover a los colaboradores que muestran las actitudes de emprendimiento y de asumir responsabilidades.
- ✓ Personas que aprendan de las equivocaciones, y que encuentren en los tropiezos oportunidades de mejora.
- ✓ Capacidad de integración y de trabajo en equipo.
- ✓ Personas honestas e integras.

## 10. RELACIONES CON LOS AFILIADOS

**10.1 DERECHOS:** Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social, tiene derecho a: (según la Resolución 13437 de 1991)

Conocer los servicios que están contemplados en la legislación Colombiana vigente (plan obligatorio de salud –POS-)

A elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles de él.

Recibir atención integral y de buena calidad dentro de las coberturas contempladas en el plan obligatorio de salud – POS- .

Participar, a través de los mecanismos consagrados en la ley, en la verificación de la gestión de la prestación de servicios de salud

Revisar y recibir las explicaciones acerca de los costos generados por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de salud como por las instituciones prestadoras


En caso de urgencia, recibir atención sin estar condicionada al pago anticipado de honorarios o pagos

Atención de urgencias en todo el territorio nacional, independiente de la procedencia o estado de afiliación del usuario

Ser informados acerca de los servicios que ofrece la IPS

Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojala escrita de su decisión.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre

A que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

Derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

Derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsible e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

Derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean transplantados a otros enfermos.

Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase Terminal de su enfermedad.

**11.2 DEBERES:** los deberes de los usuarios contemplan:

Procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

Afiliarse con su familia al Sistema de General de Seguridad Social en Salud .

Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.

Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y los ingresos base de cotización.

Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a las que se refiere la ley.

Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que le prestan atención en salud.

Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.

Tratar con dignidad al personal que lo atiende.

Abstenerse de llevar a cabo mecanismos engañosos o fraudulentos para obtener para sí o para terceros beneficios del sistema, tarifas mas bajas de las que corresponden, eludir o intentar eludir pagos, cuotas moderadoras o deducibles.


**11.3 OBLIGACIONES:** El afiliado tiene como obligaciones

Su núcleo familiar básico debe estar afiliado al sistema de seguridad social en salud en una misma EPS. Cuando dos miembros del grupo familiar cotizan, deben estar afiliados a una misma EPS

Reportar todas las novedades que afecten la composición de su grupo familiar (fallecimientos, nacimientos, pérdida de calidad de estudiante, cumplimiento de edad máxima para ser beneficiario)

Actualizar el documento de identificación de los beneficiarios cuando estos cumplen la edad para tener tarjeta de identidad o cedula de ciudadanía.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

Actualizar permanentemente los documentos que acreditan la calidad de beneficiario  
 Abstenerse de solicitar u obtener servicios y/o medicamentos que NO son necesarios, ya sea para el cotizante, para personas de su grupo familiar o para que legalmente no tiene derecho no incluir en su grupo familiar como beneficiarios a personas que deben aportar como cotizantes.

Abstenerse a afiliarse como servicio doméstico al cónyuge y/o compañero permanente o a familiares hasta el quinto grado de consanguinidad

Pagar oportunamente las UPC adicionales, copagos y cuotas moderadoras.

No suministrar información falsa en su afiliación sobre la relación laboral (si la tiene).

El afiliado que pertenezca al régimen contributivo y quede cesante deberá informar a su EPS en los plazos establecidos, para que este realice el cambio al régimen subsidiado, para que proceda a cambiar de régimen su afiliación y la de su grupo familiar, que mantendrá mientras se encuentre cesante.

El afiliado que ingrese al régimen contributivo luego de su afiliación al régimen subsidiado, debe informar a la entidad territorial, en los plazos establecidos, para que proceda a cambiar su afiliación y la de su grupo familiar. De no hacerlo se cancelará su afiliación y la de su grupo familiar a la EPS –S

Actualizar el lugar de residencia, dirección y teléfono cada vez que se presente alguna modificación de las mismas

Incluir en la EPS a sus hijos recién nacidos, dentro del mes siguiente al nacimiento y legalizar la afiliación con el registro civil de nacimiento.

Informar a la EPS cuando cualquier miembro de su grupo familiar se encuentre en embarazo, para incluirla en los programas de promoción y prevención específicos

## **11. DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

### **11.1 DE LOS COMITÉS PARA LAS BUENAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO Y ETICA**

AYUULEEPALA IPS I tiene conformado el Comité de Ética y Buen Gobierno el cual se reunirá semestralmente y cuando las circunstancias lo ameriten, previa convocatoria de todos los integrantes. Este comité estará conformado por los mismos integrantes del Comité de Calidad de la empresa y dos colaboradores de diferentes áreas que no participen en actividades administrativas.

#### **11.1.1 Responsabilidades del Comité de Ética y Buen Gobierno**

Este Comité tendrá las siguientes actividades:

Monitorear y evaluar el desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la Entidad.


Asegurarse de la difusión del Código de Ética y Buen Gobierno y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la Entidad

Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la Entidad, en aras del cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos, al igual que a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente Código de Ética y Buen Gobierno

Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano en la Entidad

Informarse y verificar los sistemas de control que se ejercen sobre la entidad

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

Darse su propio reglamento de operación

### 11.2 Actividades de control interno

AYUULEEPALA IPS I se compromete a mantener e incluir en las actividades realizadas por el comité de Garantía de la Calidad la coordinación y asesoramiento del diseño de estrategias y políticas que brinden los lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación en el mejoramiento continuo.

### 11.3 Responsabilidades adicionales del comité de calidad

En desarrollo de su objeto, este Comité tendrá las siguientes actividades:

Diseñar estrategias y brindar los lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema.

Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos planteado para el logro del plan estratégico

Evaluar la gestión y el estado de ejecución de los objetivos, políticas, planes, metas y actividades de cada uno de los procesos.

Recomendar prioridades para el adecuado funcionamiento y optimización de los sistemas de información y la implantación y correcta aplicación de los indicadores de gestión por áreas.

Definir las políticas de calidad que permitan la satisfacción de los usuarios y el mejoramiento continuo.

Establecer los objetivos y estrategias para la aplicación de las políticas de calidad.

Planear el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Calidad.

Determinar, proporcionar y mantener los recursos técnicos, humanos y financieros para el desarrollo, continuidad y mejoramiento del Sistema de Gestión de la Calidad.

Definir indicadores de gestión y resultados para el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

Revisar anualmente el Sistema de Gestión de la Calidad


## 12. DE LOS INDICADORES DE GESTIÓN DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

### 12.1 Indicadores de Gestión

AYUULEEPALA IPS I se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

- ✓ Índice de gestión ética que permita medir anualmente los resultados de su gestión y desempeño. **Número de casos Reportados/ número de casos gestionados.**
- ✓ Índice de satisfacción de los clientes y usuarios, para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- ✓ Indicadores operativos con los que se evalúa y monitorea el Sistema de Gestión de Calidad, soportado en una gestión por procesos.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

### **13. DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

#### **13.1 Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno**

El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente de AYUULEEPALA IPS I

#### **13.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno**

El Código de Ética y Buen Gobierno se divulgará a los colaboradores de AYUULEEPALA IPS I.

#### **13.3 Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno**

El Código de Ética y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Comité de Calidad.

El presente Código de Ética y Buen Gobierno estará a disposición de todos los colaboradores de AYUULEEPALA IPS I y de los usuarios.

### **14. POLITICAS PARA INCLUIR EL CODIGO DEL BUEN GOBIERNO**

AYUULEEPALA IPS I tiene la responsabilidad en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno.


#### **14.1 Asignación de actividades**

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

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

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales
- d. Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por la IPS I.

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------

	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>	RH-MAN-01
	<b>GESTION DE RECURSOS HUMANOS</b>	Versión 04

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

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

#### 4.2 POTENCIAL RECURSO HUMANO ASIGNADO

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

  
 \_\_\_\_\_  
**ORIANA ZAMBRANO MONTOYA**  
**GERENTE**

ELABORÓ STELLA RESTREPO HENRIQUEZ	REVISÓ FERMINA MARQUEZ BRITO	APROBÓ ORIANA ZAMBRANO MONTOYA
--------------------------------------	---------------------------------	-----------------------------------