





## HOJA DE CONTROL

MANUAL GENERAL  
CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO  
TIPO DE PROCESO: APOYO  
PROCESO: GESTION HUMANA


CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE CREACIÓN / ACTUALIZACIÓN/ELIMINACIÓN	VERSIÓN No	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
25/10/2021	001	Creación del Documento

CONTROL DE VERSIÓN	
<b>EDITADO POR:</b>  Rocío Andrea Narváez Ortigón <b>Jefe de Planeación y Calidad</b>	<b>REVISADO POR:</b>  Rocío Andrea Narváez Ortigón <b>Jefe de Planeación y Calidad</b>  Helder Solarte Arce <b>Representante Legal y Gerente</b>
 <b>DOCUMENTO VIGENTE</b>	<b>APROBADO POR:</b>  Americo Ortega <b>Junta de Socios</b>  Fecha de Aprobación o Eliminación: 25/10/2021

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN: 25/10/2021</b>
	<b>TIPO DE PROCESO: APOYO</b>		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN: DD/MM/AAAA VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO: GERENCIAL</b>	<b>RESPONSABLE: GERENCIA</b>	<b>PÁGINAS N° 2 DE 25</b>

## TABLA DE CONTENIDO

	PAGINA
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO	3
3. ALCANCE	4
4. PARTICIPANTES DEL MANUAL	4
5. DEFINICIONES	4
6. CONDICIONES GENERALES	5
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	25
8. SEGURIDAD	25
9. BIBLIOGRAFIA	25

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 3 DE 25

## 1. INTRODUCCIÓN


El Código de conducta, Integridad y de Buen Gobierno es el documento por medio del cual TodoMed Ltda IPS, en cumplimiento de la circular de la Superintendencia de salud 2021170000004-5 de 2021 y normas complementarias, se implementa y aplica las mejoras prácticas institucionales, a través de los principios y valores que guían las decisiones y el trabajo diario de sus empleados. Por este medio, la institución establece su compromiso en comportamientos que propendan por el mejor hacer, cumpliendo con su promesa de valor establecida en la misión, para lo cual define normas de referencia que deben guiar el comportamiento de cada colaborador de la institución. Por otra parte, el documento contempla en cada uno de sus partes aspectos relacionados con los deberes y derechos de los usuarios, lo que implica la manifestación explícita de la organización en su intención de velar por el respeto de estos principios, esperando así facilitar el cumplimiento del objetivo institucional de ofrecer una atención centrada en el usuario y su familia, con humanización, seguridad y enfoque de riesgo.

## 2. OBJETIVO

Implementar y ejecutar las mejores prácticas organizacionales mediante la formulación, implementación, desarrollo y seguimiento del presente Código de conducta, integridad y buen gobierno.

### 2.1 Objetivos específicos

- a) Eficiencia en la prestación del servicio de salud (Pertinencia, Accesibilidad, Calidad, Oportunidad y seguridad), y así promover el uso debido y eficiente de los recursos.
- b) Prevenir, detectar, y, cuando sea del caso, denunciar la corrupción, la opacidad y el fraude que, en cualquiera de sus formas, eventualmente se pueda presentar, por parte o en contra de una entidad
- c) Pautas que guíen las relaciones con cada una de las partes interesadas de la organización.
- d) Evitar y/o gestionar los posibles conflictos de interés.
- e) Pautas de conducta frente a la corrupción, la opacidad, el fraude y la gestión antisoborno.
- f) Tratamiento a las actuaciones ilegales y sospechosas.
- g) Facilitar el ejercicio de los derechos y el trato equitativo a los miembros del máximo órgano social para promover la independencia y equidad.
- h) Pautas de comportamiento frente a regalos e invitaciones.
- i) Garantizar la orientación estratégica, el control efectivo de la dirección ejecutiva y la responsabilidad de esta frente a la empresa y a los miembros del Máximo Órgano Social.
- j) Mejorar el desempeño operacional de la entidad, que se debe ver reflejada en la creación de valor de la empresa.

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 4 DE 25

### 3. ALCANCE

Es aplicable a todo el personal de la organización, en el cual se da cumplimiento a la normatividad vigente para las IPS que se encuentran clasificadas en el grupo D1.


Con este documento no se pretende sustituir mecanismos de control disciplinario, fiscal, penal o de otra índole, ni está llamado a resolver asuntos que involucren responsabilidad civil, penal, disciplinaria, etc. que deban ser tramitados ante los jueces o autoridades correspondientes.

### 4. PARTICIPANTES DEL MANUAL

- Junta de socios
- Gerencia
- Subgerencia
- Control Interno
- Revisoría Fiscal
- Oficial de Cumplimiento
- Jefe de Planeación y Calidad
- Jefe de Gestión humana
- Jefes y líderes de área o unidad de servicio
- Jefe de Seguimiento y Control

### 5. DEFINICIONES

- **Conflicto de interés:** Es la situación en virtud de la cual una persona debido a 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:** Conjunto de principios y valores del fuero interno que guían los fines de la vida de las personas hacia el "vivir bien" y el "habitar bien". Vivir bien, se refiere al arte de actuar libre, pero responsablemente, en la perspectiva de la satisfacción de las necesidades humanas. Por su parte, Habitar bien, significa cuidar el entorno, tomar opciones que posibiliten la vida en todas sus formas y que promuevan su desarrollo, y no su negación y destrucción.


	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 5 DE 25

- **Principios:** 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.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Gerencia define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la organización de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.
- **Riesgos:** Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de la organización, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
- **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.
- **Transparencia:** Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de las partes interesadas; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada. Es hacer visible la gestión organizacional a través de la relación directa entre la junta de socios, gerente, líderes de proceso y empleados en relación con el cliente y/o usuario.

## 6. CONDICIONES GENERALES

### 6.1 COMPROMISO CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

La Junta de socios y la Gerencia de TodoMed se compromete a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la prestación de los servicios en salud, hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la organización, compromiso que se deberá hacer extensivo a todos los empleados. Para esto se da relevancia a la legalidad en el actuar de los colaboradores y directivas, así como a la lealtad y moral que en ellos debe primar ante los usuarios, proveedores y demás personas o entidades con las que la organización tiene relación. El presente documento busca orientar las conductas y actitudes esperadas en los miembros de la organización, para que desde cada puesto de trabajo se contribuya con el objeto organizacional y la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés, guiados por los valores corporativos: Compromiso, honestidad, actitud de servicio y participación. La imagen institucional es su activo más valioso, por

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 6 DE 25

ello la conducta de los colaboradores debe protegerla y engrandecerla, lo cual sólo se logra con el compromiso y convencimiento individual, apegados a los más altos estándares éticos. De allí la importancia del documento que a continuación se describe.

## A. MISIÓN


Somos una organización especializada en el manejo de modelos de Atención a pacientes VIH/SIDA, Atención Domiciliaria y Salud Mental, que satisface las necesidades de nuestros clientes y partes interesadas, garantizando Calidad, Oportunidad, Calidez y seguridad basados en la experiencia, personal idóneo, adecuada tecnología e infraestructura y un manejo eficiente de los recursos, permitiendo un crecimiento sostenible con impacto social en el Suroccidente Colombiano.

## B. VISIÓN

En el 2024 nos consolidaremos como la mejor organización especializada en el manejo de modelos de Atención a pacientes VIH/SIDA, Atención Domiciliaria y Salud Mental, fundamentado en la calidez, Seguridad del Paciente, innovación y alto desempeño del personal, de acuerdo con nuestro objeto social en el Suroccidente Colombiano.

## C. VALORES CORPORATIVOS

- **Lealtad:** entendemos la lealtad como una relación donde prima la amistad, el Compromiso, el respeto por el otro, basados en la sinceridad y confianza.
- **Honestidad:** Apreciamos a las personas por sus actuaciones con honradez, rectitud e integridad, siendo coherentes con lo que pensamos, decimos y hacemos.
- **Solidaridad:** Compartimos el sentimiento de colaboración y apoyo para con el otro, en la búsqueda de un mejor bienestar para todos
- **Responsabilidad:** Hacer permanentemente las cosas con calidad y excelencia, cumpliendo los propósitos organizacionales y sociales.
- **Compromiso:** Es el sentido de pertenencia hacia la organización, expresados en la disposición y actitud para ofrecer una respuesta con oportunidad.
- **Justicia:** Desarrolla sus actividades con equidad, responsabilidad social y ambiental, demostrando siempre un comportamiento ético, justo y equitativo.

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 7 DE 25

## 6.2 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

### 6.2.1 ORGANIGRAMA

La organización cuenta con tres modelos de atención en salud, Atención domiciliaria, Salud Mental y VIH/SIDA, Teniendo en cuenta que el área administrativa es común a las tres unidades de servicio. Se ha conformado un equipo idóneo y con las competencias necesarias, velando por el cumplimiento de los valores corporativos y la ética profesional que está estrechamente relacionada con el deber ser en la prestación de los servicios.

### 6.2.2 JUNTA DE SOCIOS

Es el órgano con el más amplio mandato para administrar la sociedad y, por consiguiente, tiene atribuciones suficientes para ordenar que se ejecute o celebre cualquier acto o contrato comprendido dentro del objeto social y para adoptar las determinaciones necesarias en orden a que la sociedad cumpla sus fines.

### 6.2.3 REVISOR FISCAL

Su función es cerciorarse de que las operaciones que se celebren o cumplan por cuenta de la sociedad se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Junta de socios y la Gerencia; Notifica las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la sociedad y en el desarrollo de sus negocios y colabora con las entidades gubernamentales que ejercen las funciones de inspección y vigilancia y control de la IPS.


### 6.2.4 CONTROL DE GESTION

Para el control y seguimiento al cumplimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos, ejecución de actividades y cumplimiento de normatividad, se acoge a las siguientes formas de control:

### 6.2.5 AUDITORIAS INTERNAS

Establecidas dentro del Plan de Auditorias del proceso del Sistema de Gestión de la calidad y el Mejoramiento de la Calidad en salud a través del Programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad- PAMEC

### 6.2.6 SEGUIMIENTO Y CONTROL

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 8 DE 25

Tiene como objetivo el efectivo control y seguimiento en la eficiencia de los resultados esperados en la organización, buscando que sean coherentes con las políticas y objetivos estratégicos, y evitar las desviaciones que impacten en dichos resultados.

### **6.2.7 GESTION CLINICA**

Se realiza a través del seguimiento de las buenas prácticas seguras en la prestación de los servicios y la metodología se realiza a través de la auditoría de historias clínicas y la participación en los comités asistenciales de obligatoriedad.

### **6.2.8 OFICIAL DE CUMPLIMIENTO**

Es quién reporta directa y periódicamente a la Alta Dirección, encargado de asistir, asesorar, acompañar y recomendar en la implementación, el desarrollo, la ejecución, la difusión, el funcionamiento, la vigilancia y el control del programa de ética y cumplimiento, con el fin de prevenir y evitar riesgos legales, reputacionales, financieros, operativo y de contagio.

### **6.3 POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACION DE LA IPS**

Se basa en prestar una atención en condiciones de calidad y seguridad, con un equipo humano competente, generando confianza al usuario, al asegurador y a las demás partes interesadas, cumpliendo con la normatividad vigente y con la prevención de riesgos.


En la IPS se consideran grupos de intereses las EAPB, las ARL, las aseguradoras del SOAT, los Proveedores, el Estado con sus Organismos de Dirección y Control del Sistema General de Seguridad Social en Salud, los Accionistas, los Empleados y sus Familias y la Comunidad en general.

El personal que trabaja en la IPS debe tener competencias de servicio, técnicas y humanas, que garanticen el cumplimiento de las expectativas de los usuarios y clientes sobre la calidad del servicio y el respeto por los derechos de los usuarios.

#### **6.3.1 POLITICA DE GERENCIA**

- El Cliente constituye la razón de ser de la organización.
- El empleado constituye el pilar para el logro de las metas.



	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 9 DE 25


- Adoptar una política que permita la venta de servicios con eficiencia enmarcada por la calidad.
- La Cultura organizacional está orientada a la excelente prestación de servicios, la eficacia administrativa, y la generación de un adecuado clima laboral.
- La IPS buscará siempre la eficiencia en el gasto y planeará sus inversiones.
- Construirá sistemas de medición de la Gestión de todas sus áreas y funcionarios, a través de la evaluación de los indicadores de gestión.
- La IPS propenderá por el cumplimiento de la política de prestación de los servicios de salud.
- La IPS contempla la modernización e innovación de los servicios para una mayor satisfacción de los usuarios.

### 6.3.2 POLITICA CORPORATIVA

- La gestión tendrá un carácter participativo, aplicado a todos los niveles de la organización.
- Se promoverá una Cultura Organizacional de trabajo en equipo, orientada a la excelencia en la prestación del servicio.
- Se propenderá por un agradable clima laboral, bajo los principios y valores de la ética, el respeto, el buen trato, la dignidad, la responsabilidad y el desarrollo humano.
- Se protegerá la imagen empresarial, buscando la veracidad en las actuaciones internas y externas de la organización.
- Se cumplirá con la misión de la organización, como contribución al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano, de la familia y la comunidad en el Suroccidente Colombiano.
- Se fomentará el compromiso institucional sobre la base de un sistema de seguimiento y evaluación, que oriente los esfuerzos individuales y colectivos hacia el cumplimiento de la Misión.
- Se adoptarán los lineamientos de la Evaluación del Sistema de habilitación en salud, Sistema de gestión de la Calidad, Sistema de seguridad y salud en el trabajo, Sistema de Administración de Riesgo de lavado de activos de la financiación del terrorismo y financiación de la proliferación de armas de destrucción masiva-SARLAFT/PADM

### 6.3.3 POLITICA DE CALIDAD

TodoMed Ltda. como organización especializada en el manejo de modelos de Atención a pacientes VIH/SIDA, Atención Domiciliaria y Salud Mental, satisface las necesidades y expectativas de sus clientes y partes interesadas, brinda calidad, oportunidad calidez y seguridad del paciente; realizando sus actividades con integridad y ética, capacita y entrena continuamente a su equipo de trabajo, garantizando la mejora de sus procesos, infraestructura y tecnología, para incrementar la eficiencia, su crecimiento sostenible con impacto social y generar una marcada diferencia frente a la competencia.

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 10 DE 25

### 6.3.4 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

TodoMed Ltda. propende por la consolidación de un entorno seguro para los pacientes y su familia, enfocados en brindar los servicios de salud con calidad y calidez, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso sea minimizado a partir del control del proceso de atención, de la implementación de barreras de seguridad eficientes y de la consolidación de una cultura institucional proactiva en prevención, reporte de incidentes, contribuyendo así al aprendizaje organizacional.

### 6.3.5 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

TodoMed Ltda., Es una Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPS). Se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Garantiza la Salud y la Seguridad, formando parte de la naturaleza del trabajo por lo tanto son conceptos inherentes a todos los procesos administrativos y operativos, formando parte de la planeación y diseño de los trabajos que se realizan, para evitar al máximo las situaciones de riesgo que puedan afectar a las personas, equipos, instalaciones y ambientales.


### 6.3.6 POLITICA DE HUMANIZACION

TodoMed Ltda., desde su direccionamiento estratégico, propende por la calidad de la atención en salud, tomando como uno de los ejes centrales la humanización en el servicio, de tal forma que se brinde una atención que tenga en cuenta sus dimensiones físicas, sociales, espirituales, para que la interacción del personal y el paciente se base en un trato amable, personalizado, de respeto hacia la confidencialidad y su dignidad, basado en los deberes y derechos institucionales.

### 6.3.7 POLITICA DE PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

La organización se compromete en la Prestación de Servicios de Salud, brindar una atención con altos estándares de calidad, fundamentado en los ejes de acreditación, orientada en la atención centrada en el usuario y su familia, sin ningún tipo de discriminación, como oportunidad de integración de los componentes asistenciales que promueva el uso de la evidencia técnica y científica y las buenas prácticas en la atención en salud.

Una Atención Integral, que responda a las necesidades y expectativas del usuario y la familia. Los principios de la calidad, como pilar interno para el logro de los objetivos estratégicos fundamentados en la seguridad del paciente y la humanización de los servicios. El Mejoramiento continuo en los modelos prestación del servicio, asegurando la competencia del personal, la eficiente asignación de

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 11 DE 25

los recursos necesarios para la realización de las actividades que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida y la satisfacción de los usuarios.

### **6.3.7 POLITICA DE GESTION DEL RIESGOS**

TodoMed se compromete a realizar gestión integral de riesgos, con el fin de dar cumplimiento a su misión institucional, a través de la identificación, análisis, valoración y tratamiento de estos". Es un componente transversal a toda la organización, buscando minimizar la vulnerabilidad, reducir la incertidumbre y aumentar la probabilidad de alcanzar los objetivos estratégicos. Está orientada a la creación y protección de valor, contribuyendo así al logro demostrable de los objetivos y la mejora del desempeño, así mismo parten de información suficiente y veraz que es incorporada dentro del marco de riesgo determinado por la organización.


### **6.3.8 GESTION AMBIENTAL**

Como parte integral del proceso de calidad, TodoMed se compromete a fomentar una cultura de impacto ambiental positivo a través del desarrollo sostenible y la responsabilidad social, contribuyendo de esta manera, al uso eficiente de los recursos, mediante actividades y lineamientos normativos; implementando estrategias para mantener y mejorar el plan general integral de residuos hospitalarios y otras actividades, desarrollando mecanismos de capacitación, clasificación, reciclaje, eliminación y disposición final de los residuos y a su vez que incluyan la prevención de accidentes de tipo biológico y enfermedades generadas por la disposición inadecuada de los residuos generados.

### **6.3.9 POLITICA DE INFORMACION Y COMUNICACION**

La comunicación organizacional estará orientada al fortalecimiento del sentido de pertenencia para dar una mejor atención y satisfacción de los clientes. Esto se hará a través de acciones que mejoren la actitud de servicio de cada colaborador, generando así compromisos sobre la necesidad de responder oportuna y satisfactoriamente las quejas y reclamos de la población objeto, y estableciendo así mejores relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados de la organización; para ello la Gerencia establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes en relación con la satisfacción de los clientes.

TodoMed se compromete a establecer mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera adecuada (integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable), bajo políticas

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 12 DE 25

efectivas de producción, manejo y circulación de esta, para lo cual se utilizarán los medios de comunicación de acuerdo con la población a la cual vaya dirigida.

A través de esta política se busca a través de esta política garantizar que la información y la comunicación propendan por lograr:

- ✓ Posicionar y fortalecer la imagen corporativa
- ✓ Proyectar comercialmente la organización
- ✓ Acrecentar el sentido de pertenencia de los colaboradores

#### **6.3.9.1 Compromiso con la Comunicación externa**

TodoMed Ltda busca fortalecer de manera permanente las herramientas para transmitir y recibir información, así como los canales a través de los cuales se contacta con el cliente, usuarios, proveedores y acreedores.

La comunicación externa, será gestionada por la junta de socios o la Gerencia. Quiénes serán los encargados emitir o transmitir la información institucional a los medios externos


#### **6.3.9.2 Compromiso con la comunicación organizacional**

TodoMed a través de la comunicación organizacional busca motivar a sus colaboradores y fortalecer la identidad corporativa. Para ello, dispone acciones para fomentar la comunicación internas y externas, base garantizará un clima laboral adecuado donde se respete a los individuos, fomentará la comunicación interpersonal y grupal, desarrollará una cultura organizacional propia buscando generar compromiso e identidad, y establecerá medios de comunicación adecuados.

#### **6.3.9.3 Compromiso de confidencialidad**

La organización establece los mecanismos para que los colaboradores tengan acceso a la información de manera adecuada, segura y se garantice la reserva y confidencialidad cuando se requiera.

Propender y garantizar el manejo seguro de la información de nuestros usuarios y de nuestra organización con el fin de dar cumplimiento al principio de privacidad contemplado en la norma. En TodoMed garantizamos la confidencialidad en el manejo de la información de nuestros usuarios, respetando así su derecho a la privacidad. En coherencia con este compromiso se define:

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 13 DE 25

- Garantizar procedimientos y barreras que favorezcan entrega responsable de información de los usuarios ajustada a lo definido en la política de tratamiento y protección de datos personales.
- Que la historia clínica de pacientes o cualquier tipo de material impreso que contenga información sobre ellos, no deben ser usadas como material reciclable, tales como HC, programación de cirugía, facturas, entre otros.
- Que cualquier documento que contenga información de la compañía que pueda ser objeto de uso para beneficios de otros y en detrimento de la compañía (bases de datos, datos contables, informes de gerencia, propuestas comerciales, etc.) no debe ser usada como material reciclable o expuesta sin previa autorización de los responsables de la custodia de dicha información.

## 6.4 CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

### 6.4.1 Objetivo


La organización está comprometida con mantener la ética profesional de todos sus colaboradores en la búsqueda del bien común y de las prácticas seguras sus actuaciones. Se espera que la ética así asumida ayude al cumplimiento de la visión y misión de la organización, dando continuidad a las políticas y objetivos institucionales, permitiendo el posicionamiento de esta en el sector salud como una entidad comprometida con el desarrollo humano y la promoción y cuidado de la vida.

Con esto se pretende desplegar en todos los niveles de la organización, con el fin de regular y dirigir la conducta moral de sus empleados y las relaciones interpersonales. Se espera que el presente documento sirva de guía, y que por medio de esta declaración explícita del deseo o del compromiso por mantener comportamientos corporativos éticos, se logre en la práctica que haya mayor ocurrencia de los comportamientos que se han definido como ejemplares.

En la organización se entiende la condición humana en la cual, el individuo necesita de reglas sencillas que le ayuden a concretarlos el cómo, quién, cuándo y por qué, que resulten fácilmente asimilables. El Código de conducta, integridad y buen gobierno comprende esas reglas sencillas que facilitarán a los miembros de la organización descubrir el rumbo cuando por cualquier razón se duda sobre el comportamiento más apropiado en un momento dado; este es el mayor logro que se pretende conseguir con el mismo, lo cual depende del compromiso de todos.

### 6.4.2 Valores del servicio de atención en salud.

La atención centrada en el paciente es nuestra filosofía, por ello, para velar y cuidarlo durante su atención, el personal de la organización debe aplicar varios principios éticos:

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 14 DE 25

- ❖ Hacer el bien desde el principio y evitar que genere algún daño.
- ❖ Nadie puede causar daño intencionalmente al otro.
- ❖ Brindar buen trato fundamentado en la humanización de los servicios
- ❖ Vivir honestamente.
- ❖ Velar por el cumplimiento del derecho a la integridad física y a la salud.
- ❖ Nadie puede violar la dignidad humana

Los siguientes atributos de la calidad en salud son parte del deber ser la organización:


- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.
- **Continuidad:** Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.
- **Satisfacción del Usuario:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

### 6.4.3 Valores de Integridad

#### a. HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

#### Lo que Hago

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 15 DE 25

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación del jefe inmediato. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.
- Facilito el acceso a la información solicitada con previa autorización del jefe inmediato de manera completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.

### Lo que No Hago

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos de la organización para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral (salvo previa autorización del jefe inmediato), los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros) sin previa autorización del jefe inmediato.
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.


### b. RESPETO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

### Lo que Hago

- Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.
- Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.
- Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

### Lo que No Hago

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 16 DE 25

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, en ninguna circunstancia.
- Jamás tomo mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios. No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los compañeros de trabajo, usuarios y demás partes interesadas.

### c. COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como empleado de la IPS y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

#### Lo que Hago

- Asumo mi papel como empleado, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a los objetivos organizacionales.
- Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto del área o sitio en el que laboro.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

#### Lo que No Hago


- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como empleado del sector salud es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como empleado de la ips es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un compañero o usuario y sus inquietudes

### d. DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado

#### Lo que Hago



	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 17 DE 25

- Uso responsablemente los recursos de la organización para cumplir con mis obligaciones.
- Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- Aseguro la calidad en cada una de mis labores bajo los estándares del servicio de atención. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

### Lo que No Hago

- No malgasto ningún recurso de la organización
- No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los compañeros y usuarios.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

### e. JUSTICIA


Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### Lo que Hago

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

### Lo que No Hago

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 18 DE 25

- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión de mis labores en la organización.

#### 6.4.4 Normas de comportamiento organizacionales


Las siguientes pautas enfatizan conductas laborales en espera de que sean asumidas integralmente por cada trabajador, durante la jornada de trabajo y también en todos los aspectos de su vida social, en la medida que se es miembro de esta organización. La condición de colaborador implica un compromiso de lealtad hacia la entidad, el uso de sus recursos y el cumplimiento de las actividades para el logro misional. Por ello se estará sujeto a las obligaciones que a continuación se señalan, sin perjuicio de otras que emanen de las directivas de la organización.

a) **Mantener correctas y respetuosas relaciones con sus superiores y los demás trabajadores de la empresa, como también con los usuarios, proveedores y otras personas que concurren a las IPS, para lo cual se deberá:**

- Informar de forma clara, oportuna y pertinente, con alta prioridad a las peticiones del usuario.
- Mantener una actitud sensible hacia los pacientes, y dar un trato respetuoso y humanizado.
- Dar acompañamiento en la resolución de las solicitudes del usuario.
- Hacer uso adecuado de los diferentes elementos de protección personal y tener una idónea presentación personal.

b) **Mantener actuaciones transparentes en la prestación de los servicios, en la relación con clientes y proveedores y con el medio ambiente. Esto se logrará por medio de:**

- El cumplimiento de horarios de todos los empleados y velar porque el jefe o líder del proceso sea el ejemplo de sus equipos de trabajo.
- La adherencia a las guías, protocolos y procedimientos.
- El cuidado de la planta física y dotación asignada.
- El rechazo de incentivos que influyan la selección de proveedores, la alteración de documentos o formulaciones, entre otros.
- El cobro justo de los servicios y según los procedimientos establecidos.
- El uso correcto de los sistemas tecnológicos, evitando su uso para actividades diferentes a las que se les ha asignado.

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 19 DE 25

- c) Establecer pautas claras para el proceso docente asistencial definiendo responsabilidades éticas y legales entre las partes cuando aplique.

#### 6.4.5 Principios generales para la aplicación del código de conducta, integridad y buen gobierno

##### 1. Hacia los usuarios (Cliente)

- Brindar servicios oportunos con calidad, calidez, infraestructura física limpia y agradable, personal amable, idóneo, capaz y responsable.
- Brindar espacios de dialogo para la comunidad (auditorios, buzones, etc.)
- Brindar espacios de colaboración con la institución.
- Permitir la participación en la toma de decisiones a través de los Comités y las asociaciones de usuarios.

##### 2. Hacia el cliente interno (empleados)


- Brindar trato amable y justo.
- Fomentar espacios de dialogo y socialización de información de interés para el ejercicio de las funciones.
- Cumplir con los deberes a cabalidad (pago oportuno, programación de vacaciones, etc.) Capacitar permanentemente al personal.

##### 3. Hacia el cliente externos (EPS-Proveedores)

- Entrega de información de forma transparente y oportuna.
- Cumplir con las obligaciones y compromisos de forma veraz y oportuna.
- Imparcialidad en el trato de los contratistas, proveedores, entre otros.
- Realizar contrataciones honestas ajustadas al marco legal.
- Velar por la mejor calidad de los servicios o productos contratados.
- Apoyar a los proveedores en el mejoramiento de sus procesos.

##### 4. Hacia el medio ambiente

- Consumo responsable de recursos (Agua, energía, teléfono)
- Reciclaje de elementos reutilizables (papel, vidrio, cartón, etc.)
- Utilización de recipientes adecuados para la clasificación de desechos.
- Seguimiento al depósito de elementos peligrosos, ruta de desechos, disposición final.

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 20 DE 25

#### 6.4.6 Principios de responsabilidad social empresarial

Los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la IPS, se basan en los diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas propuesto por Kofi Annan en 1.999. Estos están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

##### a) Derechos Humanos

- ❖ **Principio 1:** La Empresa apoya y respeta la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.
- ❖ **Principio 2:** La Empresa asegura de que sus proveedores no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.


En la IPS se cuenta con la divulgación y evaluación de los derechos y deberes del usuario generales y en cada sede misional se han establecido en su modelo de atención los derechos y deberes específicos de acuerdo con el tipo de paciente atendido en cada servicio.

##### b) Trabajo

- ❖ **Principio 3:** Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
- ❖ **Principio 4:** Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- ❖ **Principio 5:** Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- ❖ **Principio 6:** Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

##### c) Medio Ambiente

- ❖ **Principio 7:** Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
- ❖ **Principio 8:** Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- ❖ **Principio 9:** Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.

	<b>MANUAL GENERAL</b> <b>CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN</b> <b>GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA</b> <b>ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 21 DE 25

#### d) Lucha contra la corrupción

- ❖ **Principio 10:** Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En la IPS se adoptan estas directrices en los siguientes ejes principales:

- Inversión en capital humano de la Institución.
- Inversión en conservación del medio ambiente.
- Inversión en interlocución con la comunidad.
- Plan anticorrupción y de atención al ciudadano, en el desarrollo e implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT).
- Implementación del Subsistema de Administración del Riesgo de Corrupción, la Opacidad y el Fraude (SICOF)
- Implementación del código de integridad que vaya acompañado de valores como la Honestidad, el Respeto, el Compromiso, la Diligencia y la Justicia.


Con base en estos puntos la alta gerencia y sus procesos de apoyo y asistenciales establecen sus directrices, teniendo en consideración en cada decisión los siguientes aspectos:

- Generar servicios que respondan a las necesidades de los usuarios y ayuden a mejorar su bienestar.
- Asegurar una interlocución efectiva con los colaboradores, enfocados en conseguir y mantener unas condiciones de trabajo seguras y saludables.
- Se ha de considerar y respetar, en cada actuación, el medio ambiente.
- Buscar estrechar lazos con la comunidad de manera empática y sensible con sus necesidades.
- Matriz de riesgos de corrupción y de lavado de activos.

#### 6.4.7 Conflicto de interés

Se entiende como conflicto de intereses aquella situación en que un trabajador posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros, que ponen en riesgo su dedicación y honorabilidad, y deja en duda el carácter ético de su comportamiento.

La IPS confía en el compromiso, transparencia, buen criterio y la buena fe de sus colaboradores, como elemento esencial para el manejo de sus asuntos personales y profesionales y para el manejo

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 22 DE 25

de las situaciones que conlleven conflicto de interés. En todo caso y a título meramente enunciativo, se identifican las siguientes situaciones generadoras de conflicto de interés:


- Establecer a título personal empresas o negocios que desarrollen actividades similares a las de la IPS o ser socio, empleado, administrador o asesor de las mismas, salvo que se trate el cumplimiento de instrucciones dadas por la IPS o autorizaciones especiales de los representantes legales de la IPS.
- Evitar atender asuntos personales en horas laborales o haciendo uso de recursos de la organización.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros
- Los colaboradores de la IPS en ningún momento podrán obtener provecho de ninguna negociación o acuerdo que vulnere los intereses de la IPS. Tales como solicitar o recibir un honorario, recompensa, obsequio, remuneración o asunto de valor, con relación a algún servicio, transacción o contrato que se realice en la entidad.
- Evitar desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de las instalaciones, actividades sociales, políticas o sindicales, excepto con autorización previa tratándose de éstas últimas.
- Entregar información a terceros que menoscaba la posición de la organización, en procura de beneficios personales.

Todo empleado que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para la Institución, o esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses para con las compañías vendedoras o distribuidoras, sean personales, familiares o de terceras personas.

#### **6.4.7.1 Solución de conflictos**

Cuando un empleado se encuentre ante una situación en la cual se presenten dos intereses contrarios, debe tener en cuenta las siguientes consideraciones:

- ❖ Debe informar por escrito a su superior inmediato, la naturaleza y extensión de cualquier conflicto entre sus propios intereses o de los clientes.
- ❖ Si se presenta una situación que pudiera ser considerada como conflicto de interés ante una negociación con personas o entidades vinculadas con quienes efectúan negocios en nombre de la IPS, bien sea por afinidad o consanguinidad, el colaborador debe informar a su superior inmediato y ésta deberá ser ejecutada por una persona diferente a aquella que presente el conflicto de interés.
- ❖ La IPS considera que los conflictos de interés deben ser administrados y resueltos de acuerdo con las características particulares de cada caso. Toda situación que presente duda en

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 23 DE 25

relación con la posible existencia de un conflicto de interés deberá atenderse como si éste existiera.

Por regla general, todos los directivos y colaboradores que se encuentren frente a un posible conflicto de interés o consideren que pueden encontrarse frente a uno, deberán informar de tal situación, en forma inmediata, a su superior jerárquico, y éste a su vez informará al siguiente nivel hasta llegar a alguno de los miembros del Comité Directivo, quien informará al Comité Directivo en su siguiente reunión, o antes si la situación lo amerita.


El Comité Directivo evaluará la existencia del eventual conflicto de interés y, en caso de considerar que se está ante el mismo, y determinará en cada caso concreto la manera de administrar o solucionar el conflicto.

## **6.5 DERECHOS Y DEBERES DEL EMPLEADO**

### **6.5.1 Derechos**

Además de los contemplados en la normatividad:

- Percibir puntualmente la remuneración fijada para el respectivo cargo o actividad.
- Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley.
- Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- Participar en los programas de bienestar social de la IPS.
- Desarrollar sus actividades laborales en condiciones adecuadas y seguras.
- Recibir elementos e insumos de trabajo adecuados, dotación y elementos de protección personal según la actividad a desarrollar.
- A que se le cuide el puesto de trabajo en caso de estar en los periodos de vacaciones remuneradas, licencia por enfermedad o embarazo, licencia por parto.
- Programar con el jefe inmediato los descansos y compensatorios y disfrutarlos.
- Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley
- Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- A acudir al reglamento de trabajo para resolver un problema, poner una queja, defenderse en una situación confusa o simplemente como fuente de información que le permita ubicarse institucionalmente.
- Obtener garantía en un proceso disciplinario transparente, acorde con la norma y el reglamento institucional
- A ser tratado dignamente por sus superiores y este tipo de relación debe estar mediada dentro de los parámetros establecidos según la normatividad vigente de acoso laboral.

	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 24 DE 25

### 6.5.2 Deberes

- Cumplir con las funciones establecidas en el manual de funciones y las que asigne el jefe inmediato en o con relación a su cargo.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada del servicio, o que implique abuso indebido.
- Utilizar eficientemente los bienes y recursos asignados para el desempeño de su actividad, y responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes asignados.
- Abstenerse de manipular equipos de los cuales desconozca su funcionamiento, pedir asesoría.
- Apagar todos los equipos eléctricos al finalizar las labores.
- Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
- Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio (compañeros de trabajo, pacientes y familiares, proveedores, entre otros)
- Cumplir con el reglamento interno de la organización.
- Conocer y cumplir con los valores y políticas institucionales, código de conducta, integridad y buen gobierno y lo dispuesto por la Ley.
- Ser empático con compañeros de trabajo, saludar amablemente al personal interno y externo.
- Desarrollar sus funciones sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
- Estar alerta en caso de un suceso inesperado, hacer caso a las instrucciones que den los integrantes de los comités.
- Cumplimiento de la normatividad establecida en el presente código.

### 6.6 ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACION


Es compromiso de la IPS difundir entre todos los empleados de TodoMed el Código de conducta, integridad y buen gobierno según su vigencia y evaluar periódicamente su conocimiento. Para ello:

- ❖ Velar por la actualización, divulgación y comunicación- área de Planeación y Calidad-Sistemas y comunicaciones.
- ❖ Cumplimiento y seguimiento de las disposiciones anotadas en el presente Código - Gestión humana y Seguimiento y Control.

La difusión se realizará con las siguientes estrategias:

- ❖ Acta de aprobación por la Junta de socios.



	<b>MANUAL GENERAL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO</b>		<b>FECHA CREACIÓN:</b> 25/10/2021
	<b>TIPO DE PROCESO:</b> APOYO		<b>FECHA ACTUALIZACIÓN:</b> DD/MM/AAAA <b>VERSIÓN:001</b>
	<b>PROCESO:</b> GERENCIAL	<b>RESPONSABLE:</b> GERENCIA	<b>PÁGINAS</b> N° 25 DE 25

- ❖ Publicación del documento en la página web institucional para conocimiento y consulta de todo el personal.
- ❖ Se debe presentar en la Inducción y Reinducción Institucional.
- ❖ Carteleras

## 6.7 ADOPCION DEL CODIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

El presente Código es adoptado por la IPS como de obligatorio cumplimiento. Por lo tanto, se observará su aplicación y cumplimiento por parte de sus empleados y si se observa algún incumplimiento esto conllevará a sanciones establecidas en el contrato de trabajo y en las normas legales en la materia.

## 7. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Programa de Auditoría en el Mejoramiento de la Calidad (Pamec)
- Manual- Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo. Sarlaft
- Procedimiento de gestión humana
- Reglamento interno

## 8. SEGURIDAD

Todo el personal de TodoMed tendrá acceso a este documento y deberá ser divulgado al 100% de la organización.

## 9. BIBLIOGRAFIA

<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/planeacion/Planes/C%C3%B3digo%20de%20Buen%20Gobierno.pdf>