

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CONTENIDO

PRESENTACIÓN DE LOS CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO DE EMDISALUD ESS EPSS

INTRODUCCIÓN
 ANTECEDENTES
 GLOSARIO DE TÉRMINOS

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EMDISALUD ESS EPSS

TÍTULO I
 GENERALIDADES DE LA EMPRESA

TÍTULO II
 PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE LA ENTIDAD
 PRINCIPIOS
 VALORES

TÍTULO III
 POLÍTICAS QUE ORIENTAN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES, COMPETENCIAS Y RECURSOS QUE GARANTIZAN SU CUMPLIMIENTO

CAPÍTULO I
 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTION DE LA ENTIDAD

CAPÍTULO II
 ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

CAPÍTULO III
 ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA RELACIONADA CON EL CÓDIGO, MECANISMOS DE DIVULGACIÓN Y SEGUIMIENTO

TÍTULO IV.
 POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES


OFICINA NACIONAL
 Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
 Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
 Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
 Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
 Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
 Calle 39 # 5 -89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
 Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO I
RELACIONES CON PROVEEDORES

CAPÍTULO II
POLÍTICA DE CALIDAD
POLÍTICA

CAPÍTULO III
POLÍTICA DE GESTIÓN HUMANA

CAPÍTULO IV
POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

CAPÍTULO V
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
RELACIONES CON LA COMUNIDAD
ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS
CONTROL SOCIAL

CAPÍTULO VI
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

CAPÍTULO VII
MANEJO DE CONFLICTOS
MANEJO DE CONFLICTOS ENTRE CLIENTE INTERNO Y USUARIOS
MANEJO DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE INTERNO

TÍTULO V.

CAPÍTULO I
ELECCIÓN, EVALUACIÓN, DIMISIÓN Y CAUSALES DE REMOCIÓN DE LOS EMPLEADOS

TÍTULO VI.
ESTRUCTURA DE AUTOCOMPOSICIÓN DE CONFLICTO
CÓDIGO DE ÉTICA DE EMDISALUD ESS EPSS


OFICINA NACIONAL
Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TÍTULO I

GENERALIDADES DEL CÓDIGO Y LA EMPRESA

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL CÓDIGO

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

TÍTULO II

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE LA ENTIDAD

TÍTULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS ÉTICOS

CAPÍTULO II

VALORES INSTITUCIONALES

TÍTULO IV

CAPÍTULO I

POLÍTICAS A OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA
 NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL
 NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN NO VERBAL
 NORMAS PARA APRENDER A ESCUCHAR
 NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN ESCRITA
 NORMAS PARA USAR EL TELÉFONO ADECUADAMENTE
 NORMAS PARA LAS SECRETARIAS EN EL USO DEL TELÉFONO
 NORMAS PARA EL CORRECTO MANEJO DEL TELÉFONO CELULAR
 NORMAS PARA EL CORRECTO MANEJO DEL SALUDO
 NORMAS PARA TENER EN CUENTA EN LAS RELACIONES LABORALES
 NORMAS PARA EL COMPORTAMIENTO EN REUNIONES
 NORMAS PARA EL COMPORTAMIENTO EN LAS OFICINAS
 LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y EL VESTUARIO

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
 Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
 Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
 Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO II

ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN 59

NORMAS PARA EVITAR LA DIVULGACIÓN O MAL USO DE LA INFORMACIÓN

CAPÍTULO III

ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE BIENES

CAPÍTULO IV

ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE LA COMPETENCIA
COMPETENCIA (ENFOCADO AL CAMPO LABORAL)

CAPÍTULO V

ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE
TÍTULO V

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

TÍTULO VI.

CAPÍTULO I

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA RELACIONADA CON EL CÓDIGO,
MÉTODO DE DISEÑO, MECANISMOS DE DIVULGACIÓN, SEGUIMIENTO E
IMPLEMENTACIÓN

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

PRESENTACIÓN:

Los presentes Códigos, son el resultado de la participación de funcionarios, de los directivos y de todos los órganos que hacen parte de la institución. Por tal motivo este se constituye en un compromiso de la organización con el desarrollo de su objeto social buscando administrar con transparencia, eficiencia, eficacia los recursos asignados que tienen como fin la prestación de un servicio.

La confianza, como esencia de la Gestión en Salud, requiere la aplicación de principios de transparencia que, en el ejercicio misional de EMDISALUD ESS EPSS propendan por el buen uso de los recursos y el manejo del riesgo en salud de sus afiliados.

Los Valores y Principios que soportan nuestro compromiso institucional reflejan tanto las conductas deseables y las creencias básicas de nuestra institución, como nuestra disposición a cumplir de manera permanente con estos postulados, destacando la responsabilidad social, ética y legal que hemos asumido como EPS del régimen subsidiado y la disposición permanente a servir y satisfacer de manera oportuna y eficaz las necesidades de nuestros clientes.

Principio fundamental del servicio de salud es la confianza que genera la satisfacción del cliente. Es por ello que EMDISALUD ESS EPSS asume como eje institucional el respeto a los derechos de todos los usuarios, asociados, empleados y proveedores.

La implementación del Código de Buen Gobierno en EMDISALUD ESS EPSS, permitirá fortalecer la ética de sus funcionarios la confianza en los clientes internos y externos. Por consiguiente este instrumento plasma el compromiso de cumplir con los principios éticos frente a la comunidad, a los usuarios, estado y funcionarios.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

INTRODUCCIÓN

Los objetivos de Ética y buen Gobierno son la concreción de los principios y valores de la Entidad y sus Funcionarios en el diario que hacer. Compila la reflexión, la experiencia y la práctica de una organización en la que el tema de manejo de recursos y de la salud de la población afiliada, ha sido una preocupación constante.

El objeto de los presentes códigos es servir de guía ética, para que los trabajadores de EMDISALUD ESS EPS-S, se desempeñen con transparencia y un gran sentido de responsabilidad.

Los códigos de Ética y buen gobierno son la concreción de los principios y valores de la Entidad y sus funcionarios en el quehacer diario. Compila la reflexión, la experiencia y la práctica de una organización en la que el tema de manejo de recursos y de la salud de la población afiliada, ha sido una preocupación constante.

Estos documentos definen un compromiso con la puesta en práctica de los principios y valores, en procura del cumplimiento de nuestra misión de asegurador del riesgo en salud de nuestros afiliados, con la utilización de nuestros recursos y un sistema de gestión de calidad.

Corresponde a cada uno de sus integrantes conocerlo, interiorizarlo, divulgarlo y observarlo, para alcanzar el propósito de desarrollar y perpetuar una organización orientada al servicio, inspirada en la calidad y proyectada con gran responsabilidad hacia la comunidad.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

ANTECEDENTES

1. CONSOLIDADO DE QUEJAS DEL USUARIO EMDISALUD ESS EPSS AÑO 2015

El marco normativo vigente para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS y empresas administradoras de planes de beneficios – EAPB a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integridad y calidad en la atención del usuario, lo que requiere disponer de una unidad de servicios de atención a los usuarios, un servicio de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, formular un plan de garantía de la calidad de los servicios, garantizar la seguridad de los afiliados y brindar las garantías de participación de los usuarios del sistema en los diferentes espacios de participación social previstos en la misma normatividad.

El trámite oportuno de las quejas o peticiones de los usuarios es un derecho que tiene amparo constitucional y desarrollo legislativo y reglamentario y su cumplimiento es vigilado por la Superintendencia Nacional de Salud. La queja o reclamo, es el insumo esencial para efectuar el trámite, para hacer el análisis del problema, y para la toma de decisiones a partir de la información suministrada por el afiliado.

La recolección de la petición se hace por el medio que el usuario elija: entrega personal al auxiliar municipal de salud, depositario en el buzón de peticiones, llamar a la línea 24 horas o ingresarlo directamente en la página web.

- SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO
- GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Los usuarios de EMDISALUD ESS EPS, conocen sus derechos y deberes como afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud, a su vez tienen identificadas las instancias a las que pueden acudir para presentar solicitudes de información, peticiones, quejas y reclamos, es así como haciendo uso de los diferentes canales como el Call Center de la Superintendencia Nacional de Salud, Línea 01800, Pagina WEB, Buzones, entre otros que la EPS dispone para tal fin.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

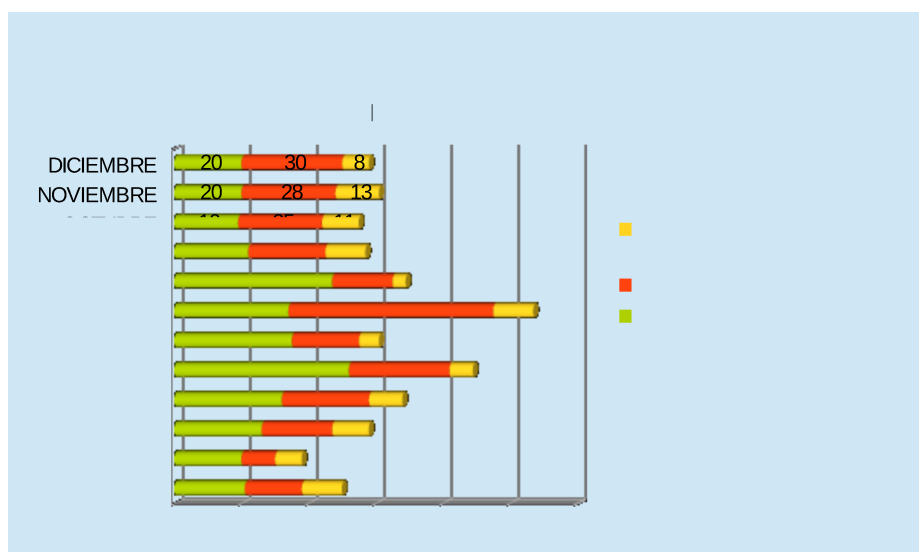
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

La SUPERSALUD como órgano de control estipula los términos para el cumplimiento de las solicitudes, y ante ello es necesario indicar que el trámite oportuno de estos casos PQR son parte importante del quehacer diario y se encuentran relacionadas de forma directa con la calidad de los servicios prestados, dado que miden de cierta manera la satisfacción o inconformidad de los afiliados. Por todo lo anterior, EMDISALUD ESS EPSS debe utilizar todos los mecanismos necesarios para garantizar una resolución oportuna y satisfactoria a cada caso.



Dentro de las mayores causales de PQR que ingresan a esta EAPB a través de la web de la Supersalud se tienen:

- *Fallas en la Atención al Usuario:* esta causa se relaciona directamente con la prestación de los servicios que ofrece la red contratada, ligado a los términos de oportunidad, ante lo cual se han tomado los diferentes correctivos, con la finalidad de ir garantizando día a día servicios oportunos y con calidad, según lo exigido por la norma.
- *Afiliación y Registro:* el aumento en esta causa está relacionado con los cambios de domicilio de los afiliados a municipios donde no hacemos presencia como EPS, de igual forma se tiene que los usuarios que solicitan movilidad, traslados y portabilidad no conocen el proceso a seguir para solicitar estos servicios en la EPS y toman como alternativa las peticiones ante los diferentes órganos de control.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Referencia y Contra referencia: se relaciona con la no disponibilidad de cama en las IPS adscritas y no adscritas a la red de servicios de la EPS.

CASOS ACUMULADOS 2014/2015

CASOS ACUMULADOS 2014/2015		
PERIODO	CASOS ACUMULADOS	31/12/15
TOTAL SIN RESOLVER	18	16
% RESOLVER	100	98
FUENTE: CALL CENTER SUPERSALUD		

EMDISALUD E.S.S, E.P.S, viene trabajando de forma permanente e insistente en la prestación oportuna y con calidad de los servicios solicitados por el afiliado, con el objetivo de generar satisfacción y con ello disminuir de forma gradual el número de casos de PQR que se presentan. A inicios del mes de Diciembre de 2014 se tenían acumulados sin respuesta resolutive un total de 18 casos, y al finalizar el mismo, se tiene un porcentaje de resolución de 100%, porcentaje que resalta el trabajo articulado que se realiza en cada una de las áreas de la EPS en compañía de la red contratada.

Al finalizar el mes de diciembre de 2015 tenemos un total de 16 casos pendientes y para este mismo periodo de tiempo se tiene un porcentaje de resolución de 98%, porcentaje que muestra el trabajo realizado en aras de lograr alcanzar la satisfacción de nuestros afiliados.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

2. ANTECEDENTES EN EL MANEJO DEL RECURSO HUMANO.

La oportunidad en la atención y respuesta al Cliente Interno con relación a quejas y sugerencias se brinda proporcionando el mecanismo para expresarlas a través del Buzón de sugerencias, para el cual se implementó su correspondiente proceso y formato.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para comprender mejor los aspectos incluidos en los Códigos de Buen Gobierno y Ética para EMDISALUD ESS EPSS, se definen los siguientes significados de las palabras y expresiones utilizadas.

CONFLICTO DE INTERÉS: situación en virtud de la cual una persona 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 o conducta.

GRUPO DE INTERÉS: Por medio del cual se involucran todos los ámbitos y personas sobre las cuales tiene influencia la organización. Se consideran grupo de interés entre otros los empleados, los organismos de Vigilancia y control, comunidad, proveedores.

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

RIESGO: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una organización entorpeciendo el desarrollo moral de sus funciones.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo de los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados generando transparencia y responsabilidad en la lucha contra la corrupción.

PRINCIPIOS ÉTICOS: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo externo desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO: también denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la Alta Dirección que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos e internos.

CÓDIGO DE ÉTICA: También denominado código de conducta. Es el documento que comprende las disposiciones referentes para gestionar la ética en la entidad. Está conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe conservar.

POLÍTICAS: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el arco de actuación con el cual se orientara a gestión de Servicio, para el cumplimiento de los fines institucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

PRINCIPIO: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa.

La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

PRINCIPIOS ÉTICOS: Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos a los cuales el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.

VALORES: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.

MODELO ESPECIAL DE CONTROL INTERNO – MECI: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005 modificado en su artículo 4 por el Decreto 2621 de 2006. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

MORAL: perteneciente o relativo a las acciones o caracteres de las personas, desde el punto de vista de la bondad o malicia.

ÉTICA: estudio de la conducta humana, y surge cuando empezamos a preguntarnos si tal acción es justa o no.

REGLAS: conjunto de normas que regulan un comportamiento para una mejor convivencia.

ESTÍMULOS: ambientes tranquilos y amorosos. Personas creativas, respetuosas, críticas y participativas.

CORRECTIVOS DISCIPLINARIOS: surgirán de las direcciones apoyadas desde la Gerencia y con base a los reglamentos y normas internas. Serán una construcción colectiva durante todo el año. En ella se establecerán los acuerdos y compromisos que quedarán consignados en las actas de cada asamblea, para ser ejecutados en la cotidianidad.

DEBERES: obligación que tiene cada persona de obrar según los principios morales, la justicia, el orden y la convivencia.

DERECHOS: facultad inherente al hombre que permite hacer uso para el desarrollo personal e individual.

CONDUCTA: manifestación de comportamiento con características definitivas que indican claramente que se ha adquirido un hábito.

AUTONOMÍA: es la capacidad que tiene el ser humano de gobernarse así mismo, como fruto del ejercicio de la voluntad.

COMPROMISO: obligaciones para lograr los acuerdos y mejorar las relaciones. Surgirán de las Asambleas de Convivencia.

LA URBANIDAD: Es el comportamiento que las personas deben seguir en todo momento y lugar. Dentro de la urbanidad se encuentran las normas de Cortesía, las cuales determinan la conducta que deben seguir diariamente las personas.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

LA ETIQUETA por su parte, tiene que ver con las normas de comportamiento y de relación entre las personas en las actividades de la vida social.

EL PROTOCOLO es el conjunto de reglas ceremoniales que se deben seguir en la realización de cualquier tipo de evento establecido por ley o por costumbre. Este término se refiere a la disposición y organización de símbolos, formas y todos los medios necesarios para que un acto pueda llevarse a cabo de acuerdo con una planeación previa y de la manera más correcta posible. El Protocolo, que es tanto oral como escrito, es además el conjunto de normas ceremoniales que rigen las relaciones entre personas con ciertos cargos y responsabilidades.

TÍTULO I

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

OBJETIVO DEL CÓDIGO

Artículo 1o: El objetivo de este Código es disponer en un documento los principios, normas y las políticas generales adoptadas al interior de la Empresa relacionadas con el Buen Gobierno, basados en los principios de transparencia, claridad y autonomía garantizando el manejo íntegro y ético.

Se pretende con ello, asegurar la permanencia de la Empresa en el tiempo, soportada por actuaciones de integridad ética empresarial, la adecuada administración de todos sus recursos, el respeto y consideración a los asociados y los medios de información de la Empresa.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Artículo 2o: El presente Código está dirigido a la comunidad en general y en especial a los afiliados y asociados de la Empresa, a los proveedores de bienes y servicios, a los organismos de control y vigilancia, a los administradores, empleados, Competidores.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

NATURALEZA JURÍDICA

Artículo 3o: EMDISALUD E.S.S EPSS -, es una Empresa Mutual de origen comunitario, con personería jurídica 3776 del 21 de Diciembre de 1995 otorgada por DANCOOP, con NIT 811004055-5; de derecho privado, del orden nacional, con autonomía administrativa, capital variable e ilimitado, de interés social, sin ánimo de lucro, con número de asociados y Fondo Social Mutual, que se rige por los principios básicos universales del mutualismo, la economía solidaria, la Constitución Política de Colombia, la normatividad legal, las jurisprudencias y las Doctrinas acordes con sus características.

OBJETO SOCIAL

Artículo 4o: La EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD, EMDISALUD ESS EPSS dirige, administra, controla, vigila, garantiza la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, del Régimen Subsidiado, promueve la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito geográfico y régimen de influencia, administra el riesgo en salud de sus afiliados, paga los servicios de salud a los prestadores con los cuales tiene contratos; carnetiza a la población afiliada y de la misma forma organiza mediante planes o programas sociales de educación y de interés social ayuda recíproca a sus asociados frente a riesgos Eventuales; garantizándoles en lo posible los servicios complementarios, para satisfacer las necesidades de estos y sus beneficiarios, dirigidos al mejoramiento de su calidad de vida.

TÍTULO II

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LIDERAZGO DE LA ENTIDAD

Artículo 5o: MISIÓN- La Empresa Promotora de Salud del Régimen Subsidiado EMDISALUD ESS EPS-S, es una organización del sector de la economía solidaria en el territorio Colombiano, que administra el riesgo en salud de sus afiliados, garantizando el acceso a los servicios del plan obligatorio de salud subsidiado y programas especiales a sus asociados, aplicando un modelo de gestión de calidad.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Artículo 6o: VISIÓN- EMDISALUD ESS EPS-S, reconocida en el 2020 como la mejor empresa promotora de salud subsidiada con excelente rentabilidad social, comprometida con la preservación del medio ambiente y el desarrollo sustentable.

Artículo 7o: OBJETIVO- Administrar el riesgo en salud de la población beneficiaria de subsidios del Estado dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante una sólida organización empresarial de carácter comunitario que garantice la prestación de los servicios con calidad para lograr la satisfacción de los afiliados.

PRINCIPIOS

Artículo 8o: Excelencia en el servicio: Préstamos los servicios con esmerada atención y calidad.

Artículo 9o: Puntualidad y cumplimiento: Respetamos el tiempo de los demás y los compromisos adquiridos por ello somos oportunos y cumplimos con el horario programado tanto con clientes internos como externos.

Artículo 10: Reciprocidad: Velamos por la correspondencia mutua entre los agentes involucrados.

Artículo 11: Equidad: Brindamos un tratamiento justo a asociados, afiliados y clientes internos, sin discriminación de sexo, religión, raza, convicciones políticas, cultura, ni educación.

Artículo 12: Idoneidad: Procuramos mantener un excelente desempeño empresarial, para ello desarrollamos nuestras labores utilizando siempre lo mejor de nuestros conocimientos.

Artículo 13: Compromiso social: Fomentamos el crecimiento y mejoramiento de nuestros asociados.

Artículo 14: Respeto por la dignidad humana: Nos esmeramos en nuestra labor por garantizar los derechos universales e irrenunciables de las personas.

Artículo 15: Democracia: Fomentamos dentro de nuestra gestión el derecho a elegir y ser elegido.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

VALORES INSTITUCIONALES

Artículo 16: Honestidad: Hacemos un debido manejo y aplicación de los recursos.

Artículo 17: Solidaridad: Entendemos que en nuestra gestión es indispensable la ayuda mutua.

Artículo 18: Amabilidad: Tratamos respetuosa y cortésmente a todos nuestros asociados y clientes.

Artículo 19: Tolerancia: Respetamos y comprendemos la opinión de los demás.

Artículo 20: Lealtad: Somos fieles en las acciones y procedimientos con nuestros asociados y clientes.

Artículo 21: Responsabilidad: Cumplimos con los deberes y compromisos adquiridos.

TÍTULO III

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO Y ASIGNACIÓN DE FUNCIONES, COMPETENCIAS Y RECURSOS QUE GARANTIZAN SU CUMPLIMIENTO

CAPÍTULO I

POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA ENTIDAD

Artículo 22: El Gerente o quien haga sus veces, de la Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud, EMDISALUD ESS EPS-S, consecuente con los programas adelantados por el Programa Presidencial de Modernización Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción, ha aprobado el Código de Buen Gobierno.

Somos conscientes de la gran responsabilidad asumida como administradores de recursos económicos que hacen parte del erario y que van dirigidos a la administración del Régimen de Salud de la población más pobre y vulnerable de Colombia.

En consecuencia queremos confirmar a través de este Código, las actividades que siempre hemos realizado para hacerle frente a la ineficiencia, ineficacia, inequidad y corrupción en la parte en que nos encontramos inmersos como actores del Sistema de Seguridad Social en Salud de nuestro país.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

En el presente Código, la Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud EMDISALUD ESS EPSS, plasmamos nuestra filosofía de trabajo y todas aquellas directrices que en concordancia con el Buen Gobierno deben regir todas nuestras actuaciones.

Establecemos en él también, todo lo que tiene que ver con las relaciones entre la parte administrativa de la Empresa, con la Junta Directiva, la Junta de Control Social, los Comités locales de trabajo, asociados y afiliados.

Con este Código de Buen Gobierno, buscamos complementar lo establecido por el estatuto de la Empresa y las normas legales que rigen nuestra actividad.

CAPÍTULO II

ÓRGANOS DE DIRECCIÓN

Artículo 23. La Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud EMDISALUD ESS EPSS cuenta al interior de la misma con órganos de dirección, administración y control que establecen los lineamientos de su gestión social, ejecutan y cumplen todos los actos orientados a la realización de su objeto social, observando y dando cumplimiento a lo establecido por las normas legales y los estatutos de la Empresa.

EMDISALUD ESS EPSS tiene especial respeto y consideración hacia los asociados de la Empresa como contra prestación a la confianza depositada en la misma al hacer parte activa del cumplimiento del objeto social.

Como respuesta a las expectativas fijadas en EMDISALUD ESS EPSS por los asociados, se da reconocimiento y se defienden los derechos de los asociados, se les suministra información permanente acerca de las decisiones tomadas, se les brinda buen trato y respeto sin acepción de raza, credo o estrato social, se les da la oportunidad, según lo estipulado en los estatutos para que participen en la Asamblea General. Además, todo asociado hábil tiene la oportunidad de ejercer sus derechos, realizar observaciones a la administración, establecer propuestas pertinentes y justas con nuestra actividad acordes con las políticas de calidad y mejoramiento continuo establecidas al interior de la Empresa.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

ASAMBLEA GENERAL

ARTÍCULO 24: La asamblea General está constituida por la reunión de los asociados o delegados hábiles elegidos. Es el máximo órgano de administración y sus decisiones son obligatorias para todos los asociados, siempre que se haya adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias o reglamentarias.

JUNTA DIRECTIVA

ARTÍCULO 25: La Junta Directiva es el máximo órgano de administración permanente, subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General.

La Junta Directiva estará integrada por ocho (8) miembros principales, con sus respectivos suplentes personales, elegidos por la Asamblea General de Delegados para periodos de tres (3) años, quienes podrán ser reelegidos o removidos del cargo.

EL GERENTE

Artículo 26. Es el Gerente el Representante Legal y el superior jerárquico de todos los empleados de EMDISALUD ESS, EPS-S, Ejecutor de las decisiones de la Asamblea General y de la Junta Directiva.

El Gerente será nombrado por un periodo de indefinido por la Junta Directiva, sin perjuicio de ser removido libremente del cargo.

DIRECTORES DE ÁREA Y DIRECTORES REGIONALES

Artículo 27. Como responsables de la ejecución de los procesos y procedimientos definidos al interior de EMDISALUD ESS EPSS, se encuentran los Directores, de Área y Regionales, quienes están dentro de la estructura de la Empresa y son nombrados por el Gerente General, constituyendo el segundo nivel jerárquico después de éste.

Son los encargados de desarrollar las políticas de la Empresa y establecer las estrategias para alcanzarlas, gestionar el desarrollo integral del talento humano, llevar a cabo los planes establecidos controlándolos a través de indicadores de gestión, organizar los equipos de trabajo bajo su responsabilidad, representar a la Gerencia en actividades previamente aprobadas por el Gerente, observar lo estipulado en el presupuesto en materia de costos y de gastos.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPITULO III

ORGANOS DE CONTROL

JUNTA DE CONTROL SOCIAL

ARTICULO 28: Esta encargada de velar por el correcto funcionamiento de la administración y responderá por sus actuaciones ante la Asamblea General.

Está conformada por cinco (5) miembros principales con sus respectivos suplentes personales elegidos por la asamblea General para periodos de tres (3) años, pudiendo ser reelegidos o removidos parcial o totalmente a juicio de la asamblea General.

DEL REVISOR FISCAL

ARTICULO 29: EMDISALUD ESS, EPS-S, tiene un Revisor Fiscal con su respectivo suplente, elegidos por la Asamblea General, quienes deben ser contadores públicos con matrícula vigente.

Son elegidos para periodo de un (1) año, pudiendo ser reelegidos o removidos libremente por la Asamblea General. Estarán a cargo de la revisoría administrativa, contable, económica y financiera de EMDISALUD ESS, EPS-S.

No pueden ser Revisor Fiscal principal o suplente un asociado de EMDISALUD ESS, EPS-S.

COMITÉ DE EDUCACIÓN

ARTICULO 30: EMDISALUD ESS, EPS-S, tiene un comité de educación, encargado de orientar y coordinar las actividades de educación mutua, de elabora cada año el plan del programa de capacitación, en el cual se incluye la utilización del fondo de educación. El comité de educación mutua está integrado por ocho (8) asociados, designados por la Junta Directiva para periodo de un (1) año, pudiendo ser reelegidos parcial o totalmente, sus actuaciones se rigen por un reglamento, que debe ser refrendado por la Junta Directiva.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

COMITÉS ESPECIALES

ARTICULO 31: La Junta Directiva puede crear y mantener en funcionamiento los comités especiales que considere convenientes o necesarios, para la atención de determinadas actividades de EMDISALUD ESS, EPS-S, y las cuales tienen el carácter de organismos auxiliares de esta.

CONTROL INTERNO

Artículo 32. Cumpliendo con la reglamentación definida para el control interno de la institución y dentro del sistema integral de control, se realiza auditoría interna con un esquema de administración de riesgo y su propósito es detectar oportunamente posibles pérdidas económicas disminuyendo los riesgos de quiebras en la operación del sistema.

Este tipo de auditorías explota al máximo los beneficios de la auto-regulación de la institución tales como la oportunidad en la detección de riesgos y la inmediatez en la toma de correctivos. La priorización de procesos para el esquema de control interno está basada en los objetivos estratégicos y las normas vigentes que se le relacionan.

Para el control interno se elabora un mapa de riesgo donde se definen los procesos priorizados, su riesgo, la acción de control que debe realizar el dueño del proceso y se convierte en una herramienta para la definición de estándares y criterios de calidad en forma preventiva para la disminución de estos riesgos.

El cumplimiento de las acciones de control es verificado en auditoría interna y se incluyen en las herramientas de auditoría de segundo orden, entendiéndose este mapa como una herramienta de auto-regulación.

TITULO IV

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON SUS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERESES SECTORIALES.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO I RELACIONES CON PROVEEDORES

Artículo 33. La EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD EMDISALUD ESS EPS-S tiene establecidos unos manuales relacionados con los procesos de contratación con los proveedores y con la red pública y privada de prestadores de servicios de salud a nivel nacional.

Se pretende que haya racionalidad en el manejo de los recursos físicos y financieros, transparencia en las contrataciones, agilidad, racionalidad, eficiencia y Eficacia, garantizando alianzas duraderas que sirvan de apoyo para suplir las necesidades de la Empresa y garanticen el cumplimiento de los objetivos propuestos.

Las actuaciones de los funcionarios que intervienen en los procesos de contratación con los entes territoriales y con la red de IPS a nivel nacional, debe estar rodeada por la observación de principios éticos, acciones de buena fe, transparencia, ahorro, calidad y transparencia en la información y por todas las directrices que al respecto existen en los manuales de procesos y procedimientos establecidos para tal fin y en las normas legales que existen al respecto.

Para que un proveedor pueda contratar con EMDISALUD, ESS, EPS-S debe cumplir requisitos de capacidad técnica, legalidad, solvencia patrimonial, reconocimiento comercial en el mercado, infraestructura operativa, solidez financiera, precio y valor agregado en el producto o servicio a contratar.

CAPÍTULO II POLÍTICA DE CALIDAD

Artículo 34. CALIDAD para la Empresa Mutual para el desarrollo Integral de la Salud calidad es:

- El logro de los mayores beneficios posibles para el usuario mediante la optimización del uso de los recursos disponibles.
- Conjunto de sistemas generadores de servicios que satisfagan las necesidades del usuario dentro del marco normativo, teniendo como eje central el mejoramiento continuo.
- Cumplimiento de los compromisos con Eficiencia, Oportunidad, Idoneidad, Responsabilidad y Respeto.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

POLÍTICA

Artículo 35. La POLÍTICA de calidad de EMDISALUD ESS EPSS está centrada en los ocho (8) principios básicos de la calidad:

- **ORGANIZACIÓN CENTRADA EN EL USUARIO:** El usuario de EMDISALUD ESS EPSS participa en la planeación, ejecución, verificación y ajustes al proceso de atención. Todos los procesos se diseñan pensando en la satisfacción de expectativas de sus clientes.
- **LIDERAZGO:** Cada área, Regional u oficina debe poseer un líder natural, que lidere con ejemplo en un medio de confianza y respeto.
- **PARTICIPACIÓN DE TODO EL RECURSO HUMANO DE LA ORGANIZACIÓN:** Las personas son la esencia de la organización y se debe compartir libremente la experiencia y conocimiento de todos en grupos y equipos. Para lograr esto la entidad debe garantizar idoneidad en el proceso de selección de este recurso.
- **ENFOQUE HACIA PROCESOS:** En EMDISALUD ESS EPSS se evalúan y administran los riesgos posibles de los procesos para actuar preventivamente y asegurar resultados positivos para nuestros clientes.
- **GESTIÓN ENFOCADA A SISTEMAS:** Integración y alineación de los procesos orientados hacia los objetivos claves de la organización.
- **MEJORAMIENTO CONTINUO:** Alineación de las actividades de mejora a todos los niveles con la metodología organizacional establecida.
- **TOMA DE DECISIONES BASADAS EN LA INFORMACIÓN VALIDADA Y ANALIZADA:** Promoción permanente de la cultura del dato y la oportunidad de la información para la toma de decisiones.
- **RELACIONES MUTUAMENTE BENÉFICAS CON PROVEEDORES:** Mantener un equilibrio contractual que permita relaciones de confianza con proveedores.

CAPÍTULO III

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RECURSO HUMANO

Artículo 36. El Reglamento Interno de Trabajo prescrito por la Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud EMDISALUD ESS, EPS-S, hace parte de los contratos individuales de trabajo, celebrados o que se celebren con todos sus trabajadores, salvo estipulación en contrario, que sin embargo sólo pueden ser favorables al trabajador.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

DEBERES DE LOS TRABAJADORES:

- Respeto y subordinación a los superiores.
- Respeto a sus compañeros de trabajo;
- Procurar completa armonía con sus superiores y compañeros de trabajo en las relaciones personales y en la ejecución de labores.
- Guardar buena conducta en todo sentido y obrar con espíritu de leal colaboración en el orden moral y disciplina general de la empresa.
- Realizar los trabajos que le confíen con honradez, buena voluntad y de la mejor manera posible.
- Hacer las observaciones, reclamos y solicitudes a que haya lugar por conducto del respectivo superior y de manera fundada, comedida y respetuosa.
- Ser verídico en todos los casos.
- Recibir y aceptar las órdenes, instrucciones y correcciones relacionadas con el trabajo, con su verdadera intención que es en todo caso la de encaminar y perfeccionar los esfuerzos en provecho propio y de la empresa en general.
- Observar rigurosamente las medidas y precauciones que le indique su respectivo jefe para el manejo de las máquinas o instrumentos de trabajo.
- Permanecer durante la jornada de trabajo en el sitio o lugar donde se desempeñan las labores y abstenerse de pasar al puesto de trabajo de otros compañeros sin motivo laboral evidente.

LABORES PROHIBIDAS PARA MUJERES Y MENORES DE 18 AÑOS

Artículo 37. Las mujeres sin distinción de edad y los menores de 18 años no pueden ser empleados en trabajos de labores peligrosas, o que requieran de grandes esfuerzos (Ordinales 2 y 3 del artículo 242 del código sustantivo del trabajo).

Queda prohibido emplear a los menores de dieciocho (18) años y a las mujeres en trabajos de pintura industrial que entrañen el empleo de la cerusa, de sulfato de plomo o de cualquier otro producto que contenga dichos pigmentos.

Parágrafo 1. Ninguna persona menor de 18 años podrá ser empleada o realizar trabajos que impliquen peligro o que sean nocivos para su salud e integridad física o

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

psicológica o los considerados como peores formas de trabajo infantil. El Ministerio de la Protección Social en colaboración con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, establecerán la clasificación de dichas actividades de acuerdo al nivel de peligro y nocividad que impliquen para los adolescentes autorizados para trabajar y la publicarán cada dos años periódicamente en distintos medios de comunicación.

Parágrafo 2. La duración máxima de la jornada laboral de los adolescentes autorizados para trabajar, se sujetará a las siguientes reglas:

- Los adolescentes mayores de 15 y menores de 17 años, sólo podrán trabajar en jornada diurna máxima de seis horas diarias y treinta horas a la semana y hasta las 6:00 de la tarde.
- Los adolescentes mayores de diecisiete (17) años, sólo podrán trabajar en una jornada máxima de ocho horas diarias y 40 horas a la semana y hasta las 8:00 de la noche.

Parágrafo 3. Los adolescentes autorizados para trabajar, tendrán derecho a un salario de acuerdo a la actividad desempeñada y proporcional al tiempo trabajado.

En ningún caso la remuneración podrá ser inferior al salario mínimo legal vigente.

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA Y LOS TRABAJADORES

Artículo 38. Son obligaciones especiales del empleador:

- Poner a disposición de los trabajadores, salvo estipulación en contrario, los instrumentos adecuados y las materias primas necesarias para la realización de las labores.
- Procurar que los trabajadores tengan los elementos apropiados de protección contra accidentes y enfermedades profesionales en forma que se garanticen razonablemente la seguridad y la salud.
- Prestar de inmediato los primeros auxilios en caso de accidentes o enfermedad, para este efecto el establecimiento mantendrá lo necesario según reglamentación de las autoridades sanitarias.
- Pagar la remuneración pactada en las condiciones, períodos y lugares convenidos.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Guardar absoluto respeto por la dignidad personal del trabajador y sus creencias y sentimientos.
- Dar al trabajador que lo solicite, a la expiración del contrato, una certificación en que conste el tiempo de servicios, índole de la labor, salario devengado, e igualmente si el trabajador lo solicita hacerle practicar examen sanitario y darle certificación sobre el particular; si al ingreso o durante la permanencia en el trabajo hubiere sido sometido a un examen médico. Se considera que el trabajador por su culpa elude, dificulta o dilate el examen cuando transcurridos cinco (5) días a partir de su retiro no se presenta donde el médico respectivo para las prácticas del examen, a pesar de haber recibido la orden correspondiente.
- Conceder a los trabajadores que estén en periodos de lactancia los descansos ordenados por el artículo 238 del Código Sustantivo del Trabajo.
- Conservar el puesto a las empleadas que estén disfrutando de descansos remunerados a que se refiere el numeral anterior o por licencia de enfermedad motivada por el embarazo o parto. No producirá efecto alguno el despido que el empleador comunique a la trabajadora en tales períodos o que si se acude a un preaviso, este expire durante los descansos o licencias mencionadas.
- Llevar un registro de instrucción de todas las personas menores de edad que emplee, con indicación de las fechas de nacimiento de las mismas.
- Cumplir el RIT, mantener el orden, la moralidad y el respeto a las leyes.
- Además de las obligaciones especiales a cargo del empleador, éste garantizará el acceso del trabajador menor de edad a la capacitación laboral y concederá licencias no remuneradas cuando la actividad escolar así lo requiera. Será también obligación de su parte afiliarlo al sistema de seguridad social integral, suministrarles cada cuatro meses en forma gratuita un par de zapatos y un vestido laboral teniendo en cuenta que la remuneración mensual sea hasta dos veces el salario mínimo vigente en la Empresa. (Artículo 57 C.S.T.)

Artículo 39. Son obligaciones especiales del trabajador:

- Realizar personalmente la labor en los términos estipulados; observar los preceptos del Reglamento Interno de Trabajo y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de manera particular le imparta la Empresa o sus representantes según el orden jerárquico establecido.
- No comunicar a terceros, salvo autorización expresa las informaciones que sean de naturaleza reservada y cuya divulgación pueda ocasionar perjuicios a la empresa, lo que no obsta para denunciar los delitos comunes o violaciones del

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

contrato o de las normas legales del trabajo ante las autoridades competentes.

- Conservar y restituir en buen estado, salvo deterioro natural, los instrumentos y útiles que les hayan facilitado y las materias primas sobrantes.
- Guardar rigurosamente la moral en las relaciones con sus superiores y compañeros.
- Comunicar oportunamente a la empresa las observaciones que estime conducentes a evitar daños y perjuicios.
- Prestar la colaboración posible en caso de siniestro o riesgo inminente que afecten o amenacen las personas o las cosas de la empresa.
- Observar las medidas preventivas e higiénicas prescritas por el médico de la empresa o por las autoridades del ramo y observar con suma diligencia y cuidado las instrucciones y órdenes preventivas de accidentes profesionales.
- Registrar en las oficinas de la empresa su domicilio y dirección y dar aviso oportuno de cualquier cambio que ocurra. (artículo 58 C.S.T.)

Artículo 40. PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA:

- Deducir, retener o compensar suma alguna del monto de los salarios y prestaciones en dinero que corresponda a los trabajadores, sin autorización previa escrita de estos para cada caso, o sin mandamiento judicial, con excepción de los siguientes:
 - Respecto de salarios podrán hacerse deducciones, retenciones o compensaciones en los casos autorizados por los artículos 113, 150, 151, 152 y 400 del Código Sustantivo del Trabajo.
 - Las cooperativas pueden ordenar retenciones hasta el cincuenta por ciento (50%) de salarios y prestaciones, para cubrir sus créditos, en forma y en los casos en que la Ley los autorice.
 - El Banco Popular de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 24 de 1952, puede igualmente ordenar retenciones hasta de un cincuenta por ciento (50%) de salario y prestaciones, para cubrir los créditos en la forma y en los casos que la Ley lo autoriza.
 - En cuanto a las cesantías, la Empresa puede retener el valor respectivo en el caso del artículo 250 del Código Sustantivo de Trabajo.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Obligar en cualquier forma a los trabajadores a comprar mercancías o víveres en almacenes que establezca la Empresa.
- Exigir o aceptar dinero del trabajador como gratificación para que se admita en el trabajo, o por otro motivo cualquiera que se refiera a las condiciones de éste.
- Limitar o presionar en cualquier forma al trabajador en el ejercicio de su derecho de asociación.
- Imponer a los trabajadores obligaciones de carácter religioso o político, o dificultarles o impedirles el ejercicio del derecho al sufragio.
- Hacer o autorizar propaganda política en los sitios de trabajo.
- Hacer o permitir toda clase de rifas, colectas o suscripciones en los mismos sitios.
- Emplear en las certificaciones de que trata el numeral 7 del artículo 57 del Código Sustantivo de Trabajo signos convencionales que tiendan a perjudicar a los interesados, o adoptar el sistema de "lista negra", cualquiera que sea la modalidad que se utilice para que no se ocupe en otra Empresa a los trabajadores que se separen o sean separados del servicio.
- Cerrar intempestivamente la Empresa. Si lo hiciere, además de incurrir en sanciones legales, deberá pagar a los trabajadores los salarios, prestaciones e indemnizaciones por el lapso que dure cerrada la Empresa. Así mismo cuando se compruebe que la Empresa en forma ilegal ha retenido o disminuido colectivamente los salarios a los trabajadores, la cesación de actividades de éstos, será imputable a aquel y les dará derecho a reclamar los salarios correspondientes al tiempo de suspensión de labores.
- Despedir sin justa causa comprobada a los trabajadores que les hubieren presentado pliego de condiciones desde la fecha de presentación del pliego y durante los términos legales de las etapas establecidas para el arreglo del conflicto.
- Ejecutar o autorizar cualquier acto que vulnere o restrinja los derechos de los trabajadores o que ofenda su dignidad.

Artículo 41. PROHIBICIONES DE LOS TRABAJADORES:

- Sustraer de la empresa, los útiles de trabajo, las materias primas o productos elaborados sin permiso de la empresa.
- Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la influencia de narcótico o de droga enervantes.
- Conservar armas de cualquier clase en el sitio de trabajo a excepción de las que con autorización legal puedan llevar los celadores.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Faltar al trabajo sin justa causa de impedimento o sin permiso de la empresa.
- Disminuir intencionalmente el ritmo de ejecución de trabajo, suspender labores, promover suspensiones intempestivas del trabajo.
- Hacer colectas, rifas o suscripciones o cualquier otra clase de propaganda en los lugares de trabajo.
- Coartar la libertad para trabajar o no trabajar o para afiliarse o no a un sindicato o permanecer en él o retirarse.
- Usar los útiles o herramientas suministradas por la empresa en objetivos distintos del trabajo contratado (artículo 60.C.S.T).

CAPÍTULO IV

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

Artículo 42. COMPROMISOS CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA: En EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a asumir la comunicación y la información en forma adecuada, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establecen los procesos de comunicación externa de la entidad.

Artículo 43. COMPROMISOS CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL. En EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a la construcción del buen sentido de pertenencia, al buen manejo de las relaciones interpersonales, es decir estas serán respetuosas y cordiales.

Artículo 44. COMPROMISOS DE CONFIDENCIALIDAD. En EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a que todo empleado de la institución maneje la información siempre teniendo en cuenta el acuerdo de confidencialidad de la información.

Artículo 45. COMPROMISOS CON LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN. En EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a definir una política de comunicación informativa adecuada para establecer de esta forma un contacto continuo con sus grupos de interés.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPITULO V

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

Artículo 46. *Por ser una Empresa de origen comunitario, la Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de la Salud EMDISALUD ESS EPSS– tiene un alto contenido social.*

EMDISALUD ESS EPSS realiza un gran aporte a la comunidad, no solo a través de sus programas sociales, si no promoviendo el empleo laboral en las distintas regiones del país donde hacemos presencia.

Pretendemos que nuestros empleados sean ciudadanos de bien que permanentemente estén aportando al desarrollo social, económico y cultural del país desde la misma célula familiar, base de la sociedad y que fomenten el ejercicio de los valores morales, sociales y profesionales.

ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

Artículo 47. *El marco normativo vigente para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud - IPS y empresas administradoras de planes de beneficios – EAPB a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integridad y calidad en la atención del usuario, lo que comprende disponer de una unidad de servicios de atención a los usuarios, un servicio de recepción de quejas y reclamos, mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, formular un plan de garantía de la calidad de los servicios, garantizar la seguridad de los usuarios y brindar las garantías de participación de los usuarios del sistema en los diferentes espacios de participación social previstos en la misma normatividad.*

El trámite oportuno de las quejas o peticiones de los usuarios es un derecho que tiene amparo constitucional y desarrollo legislativo y reglamentario y su cumplimiento es vigilado por la superintendencia nacional de salud. La queja o reclamos, es el insumo esencial para efectuar el trámite, para hacer el análisis del problema, y para la toma de decisiones a partir de la información suministrada por el usuario.

La recolección de la petición se hace por el medio que el usuario elija: entrega personal al auxiliar municipal de salud, depositarlo en el buzón de peticiones o llamar a la línea 24 horas.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CONTROL SOCIAL.

Artículo 48. EMDISALUD ESS EPSS promueve y apoya la participación ciudadana, organizaciones sociales y comunitaria, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión, sus resultados y la prestación de los servicios de salud prestado por la organización.

CAPÍTULO VI

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE.

Artículo 49. En EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a respetar siempre todas las normas, leyes y políticas frente al cuidado del medio ambiente, para esto adopta mecanismos de educación y promoción sobre la gestión ambiental a sus funcionarios, proveedores, clientes y a la comunidad en donde tiene oficinas.

CAPITULO VII

MANEJO DE CONFLICTOS

MANEJO DE CONFLICTOS ENTRE CLIENTE INTERNO Y USUARIOS

Artículo 50. Las Empresas están más avanzadas: Ya existen modelos de calidad y la necesidad de cuidar y medir la satisfacción del cliente llevan a gestionar los conflictos siempre de forma positiva e intentando darle la razón aunque no siempre la tenga. Esta nos debe llevar a generar clientes excesivamente duros en ocasiones (exigentes), ya saben que para generar respuestas positivas tienen que quejarse amargamente, pues más que satisfacción lo que buscamos es no generar quejas.

Cada vez es más importante la inteligencia emocional. Ciertamente es que la presión/competitividad cada vez es mayor y que también se trabaja más procesos y no por funciones aisladas. Por todo esto el conflicto forma más parte del día a día y saber gestionarlo es una ventaja competitiva para cada funcionario de EMDISALUD ESS EPSS. Así que nos comprometemos a tener:

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- *EMPATIA* para entender lo que la otra parte solicita.
- *ASERTIVIDAD* para defender nuestra opinión aun comprendiendo la visión de la otra y sobre todo, no perder los nervios.
- *AUTOCONTROL* por lo anterior y sin caer en la asertividad.
- *EVITAR* en nuestra relación con usuarios asumiendo que no siempre tienen la razón. No que debe tener miedo a que la relación implique conflictos y no ello se va a perder al usuario.
- *AUTOCONCIENCIA* de lo que uno es como profesional y funcionario con sus puntos fuertes, pero también con sus áreas de mejora.
- *VISIÓN DE CONJUNTO*, es decir, no analizar los problemas desde la parte, sino desde la visión global.

MANEJO DE CONFLICTOS ENTRE CLIENTES INTERNOS Y PRESTADORES DE SERVICIOS.

ARTÍCULO 51: Se establece para toda la empresa una capacitación cada seis (6) meses con los prestadores de servicios de salud en la que se reitera la importancia de dar cumplimiento al flujo de información relacionada con la conciliación de cartera y glosas.

MANEJO DE CONFLICTOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE INTERNO

Artículo 52. CONVENCIÓN COLECTIVA DE TRABAJO: La Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud, EMDISALUD ESS EPS tiene suscrita una Convención Colectiva de Trabajo con el Sindicato de Trabajadores de la Empresa Mutual para el Desarrollo Integral de la Salud – EMDISALUD ESS EPSS SINTRAEMDISALUD.

Artículo 53. DEFINICIÓN Y MODALIDADES DE ACOSO LABORAL. Se entiende por acoso laboral toda conducta persistente y demostrable, ejercida sobre un empleado, trabajador por parte de un empleador, un jefe o superior jerárquico inmediato o mediato, un compañero de trabajo o un subalterno, encaminada a infundir miedo, intimidación, terror y angustia, a causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, o inducir la renuncia del mismo (Art. 2º. Ley 1010/06).

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Modalidades, definidas en la misma Ley:

- Maltrato laboral
- Persecución laboral
- Discriminación laboral
- Entorpecimiento laboral
- Inequidad laboral
- Desprotección laboral

Se entenderá la existencia de alguna de estas modalidades, en los eventos en que se incurra en una o varias de las conductas previstas en los artículos 3 a 7 de la citada ley 1010.

Artículo 54. MECANISMOS DE PREVENCIÓN DE ACOSO LABORAL. Con el fin de prevenir las conductas que constituyen acoso laboral, EMDISALUD E.S.S EPS se compromete a adelantar las siguientes acciones:

- Realizará regularmente capacitaciones o charlas instructivas, individuales o colectivas, dirigidas al personal vinculado laboralmente con la Institución, encaminadas a mejorar el clima laboral, desarrollar el buen trato al interior de la misma, y a velar por el buen ambiente laboral.
- Adelantará actividades similares orientadas a prevenir conductas de acoso laboral.
- Información a los trabajadores sobre la ley 1010 de 2006, que incluye campañas de divulgación preventiva, conversatorios y capacitaciones sobre el contenido de dicha ley, particularmente en relación con las conductas que constituyen acoso laboral, las que no, las circunstancias agravantes, las conductas atenuantes, y el tratamiento sancionatorio.
- Espacios para el dialogo, círculos de participación o grupos de similar naturaleza para la evaluación periódica de vida laboral, con el fin de promover coherencia operativa y armonía funcional que faciliten y fomenten el buen trato al interior de la empresa, a mejorar el clima y el ambiente laboral.
- Diseño y aplicación de actividades con la participación de los trabajadores a fin de:

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Establecer mediante la construcción conjunta, valores y hábitos que promuevan vida laboral conviviente.
- Formular las recomendaciones constructivas a que hubiere lugar en relación con situaciones empresariales que pudieren afectar el cumplimiento de tales valores y hábitos.
- Examinar conductas específicas que pudieren configurar acoso laboral u otros hostigamientos en la empresa, que afecten la dignidad de las personas, señalando las recomendaciones pertinentes.
- Colocar en los lugares visibles de las instalaciones de la empresa, símbolos que nos recuerden constantemente los valores como el respeto y buen trato entre trabajadores.
- Las demás actividades que en cualquier tiempo estableciere la empresa.

Artículo 55. PROCEDIMIENTO PARA SUPERAR CONDUCTAS DE ACOSO LABORAL
Tendrá como objetivos principales la prevención y superación de aquellas conductas que, de conformidad con la Ley 1010/06, pueden llegar a configurar actos de acoso laboral.

Todas y cada una de las personas partícipes del presente procedimiento tendrán la obligación de guardar absoluta reserva y confidencialidad frente a los hechos y en relación con los sujetos activos y pasivos que puedan encontrarse involucrados. Cualquier persona vinculada laboralmente con EMDISALUD ESS EPSS que se considere sujeto pasivo de una conducta que pueda constituir acoso laboral, deberá informar tal circunstancia de manera inmediata a la persona que haya sido designada por la Gerencia para tal fin, quien efectuará las averiguaciones internas correspondientes y buscará los mecanismos adecuados para superar las eventuales situaciones de acoso. La información presentada se manejará en forma confidencial y reservada. Esta información dará inicio al procedimiento interno de investigación encaminado a detectar y superar eventuales situaciones de acoso laboral.

Cuando la persona involucrada en una situación de acoso como sujeto pasivo o activo sea el competente para conocer tales asuntos, la información se presentará ante el superior jerárquico de quien tiene esta función, quien iniciará las actividades previstas en el presente artículo.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

De conformidad con lo previsto anteriormente, la persona designada para conocer de estos asuntos, podrá citar de manera escrita y confidencial a los sujetos involucrados en los hechos y a los testigos correspondientes para que declaren sobre lo ocurrido. Las declaraciones rendidas se formalizarán en un acta, en la que en forma adicional se dejará constancia de los supuestos hechos de acoso laboral informados, de las alternativas de solución propuestas y de los acuerdos logrados, si los hubiere.

En desarrollo del procedimiento anterior el competente para el efecto, podrá ordenar la ejecución de las correspondientes medidas preventivas, en orden al mejoramiento del ambiente laboral, así como la prevención o superación de conductas que de conformidad con los artículo 3º a 7º de la Ley 1010 puedan considerarse eventualmente constitutivas de acoso laboral.

Artículo 56. MECANISMOS DE CORRECCIÓN DEL ACOSO LABORAL Para los efectos relacionados con la búsqueda de soluciones de la conducta de acoso laboral, se establece el siguiente procedimiento interno con el cual se pretende desarrollar las características de confidencialidad, efectividad y naturaleza conciliatoria señaladas por la ley para ese procedimiento:

- EMDISALUD ESS EPSS conformará un comité especial, llamado “Comité de convivencia laboral” encargado de hacer el análisis de aquellos casos en que se controvertan situaciones de acoso laboral. Se integrará en todos los casos, por un representante de los trabajadores y el representante legal de EMDISALUD ESS EPSS o su delegado. Este Comité deberá hacer seguimiento del caso particular sometido a su consideración. De su actuación se dejará constancia escrita suscrita por los participantes.
- El Comité de Convivencia Laboral realizará las siguientes actividades:
 - Evaluar en cualquier tiempo la vida laboral de la empresa en relación con el buen ambiente y la armonía en las relaciones de trabajo, formulando a las áreas responsables o involucradas, las sugerencias y consideraciones que estimare necesarias.
 - Promover el desarrollo efectivo de los mecanismos de prevención a que se refieren los artículos anteriores.
 - Examinar de manera confidencial, cuando a ello hubiere lugar, los casos específicos o puntuales en los que se planteen situaciones que pudieren tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Formular las recomendaciones que se estimaren pertinentes para reconstruir, renovar y mantener vida laboral conviviente en las situaciones presentadas, manteniendo el principio de la confidencialidad en los casos que así lo ameritaren.
- Hacer las sugerencias que considerare necesarias para la realización y desarrollo de los mecanismos de prevención, con énfasis en aquellas actividades que promuevan de manera más efectiva la eliminación de situaciones de acoso laboral.
- Atender las conminaciones preventivas que formularen los Inspectores de Trabajo en desarrollo de lo previsto en el numeral 2 del artículo 9º de la Ley 1010 de 2006 y disponer las medidas que se estimaren pertinentes.
- En todo caso el procedimiento correctivo interno, consagrado en este artículo, no impide ni afecta el derecho que tiene el trabajador acosado, para adelantar las acciones administrativas y judiciales establecidas en la ley 1010 de 2006.
- Todas y cada una de las personas partícipes del presente procedimiento tendrán la obligación de guardar absoluta reserva y confidencialidad frente a los hechos y en relación con los sujetos activos y pasivos que puedan encontrarse involucrados.
- Las demás actividades inherentes o conexas con las funciones anteriores.
- Este comité se reunirá bimensualmente, designará un coordinador, ante quien podrán presentarse las solicitudes de evaluación de situaciones eventualmente configurantes de acoso laboral con destino al análisis que debe hacer el comité, así como las sugerencias que a través del comité realizaren los empleados, para el mejoramiento de la vida laboral.
- El comité tendrá como función especial, las de fomentar en la empresa los valores de convivencia, sugerir al empleador actividades que contribuyan a mejorar el buen trato entre los trabajadores y vigilar la conducta que constituya acoso laboral, pudiendo hacer los correctivos necesarios.
- Toda investigación que se adelante por conductas que presumiblemente constituyan acoso laboral, deberán tener en cuenta el debido proceso, garantizándole al trabajador el derecho a la defensa esto es escucharlo en sus descargos y dejar constancia por escrito de todo lo actuado.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Artículo 57. MECANISMOS DE CORRECCIÓN. Las acciones que constituyan acoso laboral, descritos en los artículos 2 y 7 de la ley 1010 de 2006 y que estén debidamente comprobado, al acosador o infractor de la norma, se le aplicarán como medidas tendientes a corregir su conducta desviada, las siguientes medidas sancionatorias:

- Amonestación en público y por escrito con copia a su hoja de vida, siempre que el infractor se encuentre incurso en las conductas atenuantes que contempla el artículo 3 de la mencionada ley 1010/06.
- Suspensión de su trabajo, hasta por 15 días, cuando el infractor se encuentre incurso en las conductas de circunstancias agravantes, contempladas en el artículo 4 de la ley 1010/06, sin perjuicio a las denuncias que puede elevar el ofendido ante los jueces del trabajo, de conformidad con las faltas sancionatorias que contempla el artículo 10 de la ley 1010/06. El Comité de Convivencia laboral a su vez será vigilado por todos los trabajadores de la empresa quienes sin más requisitos que lo señalado por la ley 1010 de 2006 podrán cuestionar y acusar ante un Comité Accidental integrado en forma bipartita, por un representante de los trabajadores y un representante del empleador o su delegado, por aquellos hechos presumibles de acoso laboral por parte de los miembros del comité; el representante de los trabajadores podrá ser escogido por lo menos por la tercera parte de los trabajadores.

El Comité Accidental formado por un representante de los trabajadores y otro por el empleador, tendrá las mismas facultades que el Comité de Convivencia laboral permanente. El Comité Accidental una vez adelantada la investigación y señalado los eventuales procedimientos a seguir, quedará desintegrado.

- Si de la investigación adelantada por el Comité Accidental, se concluye que efectivamente uno o todos los miembros del Comité de Convivencia laboral permanente, incurrió en conducta de acoso laboral, dejará o dejarán ser miembros del Comité de Convivencia laboral permanente, inmediatamente, sin perjuicio de la sanción a que haya lugar de imponerle por su conducta descrita en la ley 1010 de 2006.
- Para todos los efectos legales y procedimentales los miembros del Comité de Convivencia laboral permanente, una vez constituido el Comité Accidental, quedarán suspendidos de su investidura como tal y quedarán en las mismas condiciones de cualquier trabajador común y corriente de la empresa.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TITULO VIII

SISTEMA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS

CAPITULO I

DIMISIÓN Y CAUSALES DE REMOCIÓN DEL GERENTE Y DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y DE LA JUNTA DE CONTROL SOCIAL.

ARTÍCULO 58: Los miembros de la Junta Directiva y de Control Social, serán removidos de sus cargos por las siguientes causales: a. perdida de la calidad de asociado o delegado. B. por no asistir a dos (2) sesiones continuas de la Junta Directiva o de Control Social o a tres (3) sesiones discontinuas sin justa casusa a juicio de estos mismos organismos. C. por graves infracciones ocasionadas con motivo del ejercicio de su cargo, como miembro de la Junta Directiva o Junta de Control Social, a juicio de la Asamblea General. D. por no cumplir con los deberes de su cargo. E. por estar incurso por cualquiera de las causales de exclusión, como asociado establecida en los estatutos. F. comprobada incapacidad administrativa o para ejercer veeduría social según el caso.

CAUSALES DE REMOCIÓN DEL GERENTE

ARTICULO 59: Serán causales de remoción del Gerente, el incumplimiento de alguna o algunas de las funciones previstas en el Estatuto, el deliberado incumplimiento en su trabajo; así mismo cuando sus decisiones vayan contra la buena marcha de EMDISALUD ESS, EPS-S, o demuestre incapacidad de ejercer su cargo.

SOLUCION DE CONFLICTOS ENTRE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA DIRECTIVA Y LA JUNTA DE CONTROL SOCIAL

ARTÍCULO 60: En caso de conflicto entre la Junta Directiva y la Junta de Control Social, se convoca inmediatamente a Asamblea General extraordinaria para que conozcan del conflicto e impartan decisiones.

La convocatoria es hecha por el revisor fiscal o el 10% de los asociados hábiles.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

COMITÉ DE APELACIÓN

ARTICULO 61: El Comité de apelación está conformado por cinco (5) miembros los cuales serán elegidos por la Asamblea General para un periodo de dos (2) años.

Para ser miembro del comité de apelación se exigen los mismos requisitos para ser miembro de Junta Directiva y Junta de Control Social.

CAPITULO II

ELECCIÓN, EVALUACIÓN, DIMISIÓN Y CAUSALES DE REMOCIÓN DE LOS EMPLEADOS

Artículo 62. PROCEDIMIENTO PARA LA SELECCIÓN DE EMPLEADOS DE EMDISALUD ESS EPSS– busca contratar empleados que reúnan características definidas en materia educativa, laboral y personal, procurando rodearse de personas con un alto contenido ético, honestidad a toda prueba y conocimiento de las actividades que adelanta. EMDISALUD ESS EPSS–procura rodearse de personas en las cuales el ser y el hacer tengan congruencia, mantengan como una constante el alto rendimiento y un compromiso decidido con el objeto social que se lleva a cabo.

La Empresa tiene definidos unos perfiles para cada cargo que está dentro de la estructura organizacional en los cuales se plasman los requisitos y competencias personales, laborales y educativas para el desempeño de las funciones, procesos y procedimientos asignados a los puestos de trabajo.

Para ocupar un cargo vacante, se tiene en cuenta, como primera opción, a las personas que están laborando con la Empresa y su elección se realiza a través de una convocatoria y un concurso de méritos; si los candidatos preseleccionados no cumplen con los requisitos, se acude al mercado externo y los opcionados se someten a los procesos de selección adoptados por EMDISALUD ESS EPS-S.

Artículo 63. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE LOS EMPLEADOS: Por lo menos, una vez cada año, la Empresa Mutua para el Desarrollo Integral de la Salud, EMDISALUD ESS EPSS –, evalúa el desempeño de todos sus colaboradores. Para ello, la Empresa ha diseñado su propio Manual de Evaluación del Desempeño, el que es utilizado conjuntamente entre la persona sobre la cual recae la responsabilidad del puesto de trabajo y su superior inmediato.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 -89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

En esta evaluación del desempeño, se califican las habilidades, aptitudes y actitudes que el empleado debe tener para desempeñar a cabalidad sus funciones y se establecen compromisos de mejora del desempeño en caso de que sea necesario hacerlo. De esta forma, la Empresa está garantizando que cada puesto de trabajo es desempeñado por personal capaz e idóneo para llevar a cabo los compromisos adquiridos y pone en práctica las competencias necesarias para garantizar el éxito de su labor.

Cada año, se realiza el seguimiento a los resultados de la evaluación del desempeño obtenida el año anterior. Se revisan los acuerdos hechos entre las partes y si es necesario se proponen acciones de mejoramiento para alcanzar los objetivos propuestos en materia de desarrollo personal y laboral.

Artículo 64. SANCIONES PARA EMPLEADOS: Se establecen las siguientes clases de faltas leves y sus sanciones disciplinarias:

- El retardo hasta de veinte (20) minutos en la hora de entrada sin excusa suficiente, cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica por primera vez, multa de la décima parte (1/10) del salario de un día; por la segunda vez, multa de la quinta parte (1/5) del salario de un día, por tercera vez, suspensión de trabajo en la mañana o en la tarde según el turno en que ocurra y por cuarta vez suspensión en el trabajo por tres (3) días.
- La falta del trabajo en la mañana o en el turno correspondiente sin excusa suficiente cuando no causa perjuicio de consideración a la empresa implica por primera vez suspensión del trabajo hasta por tres días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días.
- La falta total al trabajo durante el día sin excusa suficiente cuando no cause perjuicio de consideración a la empresa implica por primera vez suspensión de ocho días, por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos meses.
- La violación leve por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias implican por primera vez suspensión en el trabajo hasta por ocho días y por segunda vez suspensión en el trabajo hasta por dos meses.

Se Constituyen faltas graves:

- a. El retardo hasta de treinta minutos en la hora de entrada al trabajo sin excusa suficiente, por quinta vez.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- b. La falta total del trabajador en la mañana o en el turno correspondiente, sin excusa suficiente, por tercera vez.
- c. La falta total del trabajador a sus labores durante el día sin excusa suficiente, por tercera vez.
- d. Violación grave por parte del trabajador de las obligaciones contractuales o reglamentarias.

TÍTULO IX

ESTÁNDARES DE SEGUIMIENTO CONTROL DE GESTIÓN DE LA POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO

Artículo 65. Para hacer dicha evaluación, estos órganos de control deben valerse de herramientas establecidas dentro de los procesos: Los informes de las Auditorías de segundo orden y los Informes de Gestión presentados por cada una de los Gerentes de área, Gerentes Regionales y la Gerencia.

Para controlar la gestión de la política del buen gobierno, EMDISALUD ESS EPSS además debe tener en cuenta las sugerencias, expectativas y/o quejas de los usuarios, información recolectada, tabulada y analizada mediante la matriz de la voz del usuario, instrumento utilizado para medir la calidad en el servicio. La Asociación de usuarios también participa en el trámite de quejas.

Adicionalmente se ejerce control, mediante la evaluación de desempeño dirigida a los Funcionarios en todos los niveles, con este proceso se obtiene la calificación de servicios de los Empleados, partiendo de una concertación de objetivos, su seguimiento y la calificación definitiva; este indicador del nivel de desempeño, permite obtener un diagnóstico sobre las debilidades y fortalezas que tiene cada trabajador y de acuerdo a esto implementar acciones de mejora. La finalidad es que EMDISALUD ESS EPSS cuente con personal competente, con un nivel óptimo de desempeño.

El seguimiento y control del contenido de los Códigos, queda en cabeza de la Dirección Administrativa tal como se menciona en el párrafo 2 del Artículo 34 del presente código y la periodicidad del reportes se hará anualmente y forma parte integral del Informe de Gestión de la entidad tal como se indica en el Artículo 68.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Artículo 66. INDICADORES DE GESTIÓN: Se incorpora en el tablero de control de gestión, la medición de gestión del código de Buen Gobierno con indicadores que miden el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, esta medición se hará semestralmente y será liderada por la Dirección Administrativa así:

- *Indicador de Integridad y Transparencia:* busca medir la credibilidad y el reconocimiento de la entidad por sus grupos de interés.
- *Indicador de satisfacción a clientes internos y externos:* Se utilizara el indicador de satisfacción de usuarios, prestadores de servicio, asociados y empleados.
- *Índice de Comunicación e Información para medir los resultados de la gestión en Comunicación e información de la entidad se utilizará el indicador de satisfacción con los sistemas de información.*
- *Indicadores Operativos con los cuales el Modelo estándar de control interno evalúa y monitorea el Sistema de Gestión de la Calidad soportándolo en una gestión por procesos. Para garantizar el control de esta gestión, se entregará anualmente a los entes de control y vigilancia, contando con la participación ciudadana, los informes de gestión referente a todos los procesos que se desarrollan en la empresa.*

TÍTULO X

ESTRUCTURA DE AUTOCOMPOSICIÓN DE CONFLICTO.

Artículo 67. DEFINICIÓN DE CONFLICTO: En una Empresa se presentan diferentes tipos de conflictos, los más comunes son los laborales, originados por intereses opuestos entre empleado y empleador, no son menos comunes los conflictos entre compañeros de trabajo; estos tienen diferentes orígenes que van desde la competencia desleal, para alcanzar o escalar posiciones al interior de la Empresa, como los simples “no me caes bien”. Todo conflicto es susceptible de solucionar de manera amigable entre las partes, sin tener que llegar a instancias terciarias, como oficinas del trabajo o Juzgados laborales.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Artículo 68. EMDISALUD ESS EPSS, tomará como estructura pedagógica para solucionar estos conflictos, la Autocomposición de los mismos, para ello se tomará como base el dialogo entre las partes, la columna principal será la confianza y confidencialidad, pero será necesario que entre las partes en conflicto medie no una instancia superior, sino facilitadora, que acerque con mucho tino y que en principio no ofrezca alternativas de solución, sino facilitar el diálogo entre las partes en conflicto. Cuando de ese dialogo no salga un acuerdo satisfactorio, entonces se tomará otra vía que consiste en que cada afectado o afectados, designe un amigo a quien consideren puede aportar para de una vez por todas arreglar el conflicto que quieren solucionar.

Artículo 69. La confidencialidad, consistirá en no hacer público el problema pero sí difundir el método para solucionar los conflictos.

Artículo 70. Los conflictos generados por el acoso laboral, definido en la ley, no se tomarán en principio dentro de los que se pueden arreglar entre las partes, pues si se identifica el acoso, éste debe ser tratado con la rigurosidad que ofrece la misma ley.

Artículo 71. En el desarrollo de esta orientación o estructura, los empleados de EMDISALUD ESS EPSS, nos comprometemos a las siguientes conductas dentro de la Empresa:

- Todo conflicto que surja al interior de la Empresa, se intentará solucionar de manera directa de los implicados, proponiendo un diálogo entre las partes, que contendrá un recuento de cómo nació, asegurando no extender la discusión a otros que hayan tenido que ver con el mismo, pero que la reacción en cadena dificultaría la solución de manera natural.
- En el desarrollo del diálogo, se guardará el debido respeto, por las ideas ajenas, que no siendo contrarias a las buenas costumbres, y a los valores propuestos para la convivencia deben mirarse como parte de la personalidad de cada individuo.
- El trabajo en los empleados de EMDISALUD ESS EPSS, estará orientado en satisfacer las necesidades de los usuarios, si de las relaciones empleado-usuario surge un conflicto, un empleado diferente terciará hablando con el usuario, y explicará con detalle el mal entendido o cualquier otra conducta que haya provocado el alegato.
- Cuando el conflicto no tenga iniciativa en lo laboral, cualquiera de las partes llamará a la otra, acompañada de un amigo en común, quien después de

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

escuchar, propondrá la solución del conflicto o diferencia surgida.

- La conducta de los empleados de EMDISALUD ESS, EPS-S, también estará orientada a prevenir los conflictos en la empresa, para conseguir este propósito, nos comprometemos a no criticar al compañero en su vestir, forma de hablar o gesticular, mucho menos por sus creencias religiosas o políticas.

El presente código fue aprobado por el Gerente General de EMDISALUD ESS EPS-S. Su cumplimiento y divulgación, se encuentra en cabeza del Gerente de la Empresa EMDISALUD E.S.S. E.P.S.S.

La implementación y el seguimiento del contenido de los Códigos, queda en responsabilidad de la Gerencia Administrativa.

JORGE NICOLÁS OLANO MEJÍA
GERENTE EMDISALUD ESS, EPS-S.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CÓDIGO DE ÉTICA



EMDISALUD ESS, EPS-S, 2016.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TÍTULO I

GENERALIDADES DEL CÓDIGO Y LA EMPRESA

CAPÍTULO I

GENERALIDADES DEL CÓDIGO

Artículo 1. OBJETIVO DEL CÓDIGO. El objetivo de este Código es disponer en un documento de principios, normas y políticas generales adoptadas al interior de la Empresa relacionadas con la Conducta que deben guardar día a día los funcionarios de la entidad, garantizando el manejo íntegro y ético.

Se pretende con ello, asegurar la permanencia de la Empresa en el tiempo, soportada por actuaciones de integridad y ética empresarial, la adecuada administración de todos sus recursos, el respeto y consideración a los asociados y los medios de información de la Empresa.

Artículo 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN. El presente Código está dirigido a la comunidad en general y en especial a los usuarios y asociados de la Empresa, proveedores de bienes y servicios, organismos de control y vigilancia, administradores, empleados y Competidores.

Aplica a las actuaciones de la Junta Directiva, Junta de Control Social, Comités Locales de Trabajo, Gerencia, Directores, Asesores, Empleados, contratistas, proveedores, Asociados y afiliados a la Empresa, están enmarcados dentro de las disposiciones de este Código de Ética y del Estatuto de la Empresa, así todas las acciones adelantadas por cada uno, de manera conjunta o independiente están enmarcadas en principios éticos y de buen manejo empresarial.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO II

GENERALIDADES DE LA EMPRESA

Artículo 3. NATURALEZA JURÍDICA: EMDISALUD ESS, EPS-S, es una Empresa Mutual de origen comunitarios, con personería jurídica 3776 del 21 de Diciembre de 1995 otorgada por DANCOOP, con NIT 811004055-5; de derecho privado, del orden nacional, con autonomía administrativa, capital variable e ilimitado, de interés social, sin ánimo de lucro, con número de asociados y Fondo Social Mutual, que se rige por los principios básicos universales del mutualismo, la economía solidaria, la Constitución Política de Colombia, la normatividad legal, las jurisprudencias y las doctrinas acordes con sus características.

Artículo 4. OBJETO SOCIAL: LA EMPRESA MUTUAL PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA SALUD, EMDISALUD ESS, EPS-S dirige, administra, controla, vigila, garantiza la prestación de los servicios de salud previstos en el Plan Obligatorio de Salud, del Régimen Subsidiado, promueve la afiliación de los habitantes de Colombia al Sistema General de Seguridad Social en Salud en su ámbito geográfico y régimen de influencia, administra el riesgo en salud de sus afiliados, paga los servicios de salud a los prestadores con los cuales tiene contratos; carnetiza a la población afiliada y de la misma forma organiza mediante Planes o programas sociales de educación y de interés social ayuda reciproca a sus asociados frente a riesgos eventuales; garantizándoles en lo posible los servicios complementarios, para satisfacer las necesidades de estos y sus beneficiarios, dirigidos al mejoramiento de su calidad de vida.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TÍTULO II

PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE EMDISALUD ESS, EPS-S

CAPÍTULO I

Artículo 5. MISIÓN: *Somos una Empresa Mutual del sector de la Economía Solidaria, promotora de salud en el régimen subsidiado bajo el modelo de atención Biopsicosocial con enfoque comunitario, comprometida con el bienestar social de los afiliados y asociados, dotada de herramientas tecnológicas adecuadas y de un capital humano que trabaja con calidad en la atención y responsabilidad social empresarial.*

CAPÍTULO II

Artículo 6. VISIÓN: *Para el año 2020, estaremos posicionados dentro de las tres mejores EPS-S del país, reconocida por su seriedad, altos estándares de calidad, sostenibilidad financiera y conservación del capital social.*

CAPÍTULO III

Artículo 7. OBJETIVO *Administrar el riesgo en salud de la población beneficiaria De subsidios del Estado dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, mediante una sólida organización empresarial de carácter comunitario que garantice la prestación de los servicios con calidad para lograr la satisfacción de los afiliados.*

TÍTULO III

PRINCIPIOS Y VALORES

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS ÉTICOS

Artículo 8. LIBERTAD, *Capacidad humana de decir y hacer responsable. La Elección libre es una actitud personal ante un conjunto de circunstancias para Decidir su propio camino.*

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Artículo 9. AUTONOMÍA, Comprende el fortalecimiento de la voluntad y el poder De elección frente a las situaciones cotidianas que vive el ser humano. Ser autónomo es poseer una identidad que lo hace único y distinto.

Artículo 10. LIDERAZGO, Habilidad para dirigir en forma coherente los actos Individuales o sociales. El líder crea oportunidades de progreso y justicia, y le Devuelve a la condición humana su originalidad.

Artículo 11. ESPIRITUALIDAD, Manifiesta en la vida trascendente de los seres Humanos que buscan un sentido profundo y último al ser y hacer en la historia. Este sentido materializado en la fe en ser superior y la confianza en el ser Humano (los semejantes).

Artículo 12. SENTIDO HUMANO, es más que el producto evolutivo e histórico, es una unidad de distintas dimensiones que le imprimen un carácter especial en el Cosmos lo hacen protagonista y medida de las cosas que como señor de la creación está llamado a perfeccionar.

CAPÍTULO II

VALORES INSTITUCIONALES

ARTÍCULO 16. VALORES CORPORATIVOS: Nuestra razón de ser está orientada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes internos y externos.

Artículo 17: HONESTIDAD: Hacemos un debido manejo y aplicación de los Recursos.

Artículo 18: SOLIDARIDAD: Entendemos que en nuestra gestión es indispensable la ayuda mutua.

Artículo 19: AMABILIDAD: Tratamos respetuosa y cortésmente a todos nuestros Asociados y clientes.

Artículo 20: TOLERANCIA: Respetamos y comprendemos la opinión de los Demás.

Artículo 21: LEALTAD: Somos fieles en las acciones y procedimientos con Nuestros asociados y clientes.

Artículo 22: RESPONSABILIDAD: Cumplimos con los deberes y compromisos Adquiridos.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TÍTULO IV

CAPÍTULO I

POLÍTICAS A OBSERVAR PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Artículo 19. Estas normas o recomendaciones regulan el comportamiento a diario en los diferentes ambientes y lugares: la familia, el trabajo, la vida social, la calle, la urbanización, el barrio y los lugares públicos.

Artículo 20. COMPROMISO CON LA INTEGRIDAD- EMDISALUD, ESS, EPS-S, Manifiesta su clara disposición de autorregularse, para lo cual estamos comprometidos en la dirección de nuestras actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política de Colombia, las demás normas vigentes y el Código de Buen Gobierno, orientándonos hacia una gestión Integra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de intereses.

Artículo 21. COMPROMISOS PARA LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS. En EMDISALUD, ESS, EPS-S estamos comprometidos en la erradicación de la corrupción, para lo cual creamos compromisos por parte de los funcionarios y los contratistas.

Artículo 22. ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA. En EMDISALUD, ESS, EPS-S, estamos comprometidos con la calidad del diseño y claridad de todos los procesos y procedimientos, a capacitar todo el personal en materia de responsabilidad social en todos sus niveles y ética ciudadana así:

Artículo 23. URBANIDAD EN LA COMUNICACIÓN Por naturaleza misma de nuestra personalidad y por nuestra forma de vida en sociedad, estamos comprometidos con el uso de los estilos o códigos de conducta que nos permitan relacionarnos con los demás, ser entendidos y convivir en grupo.

La Urbanidad, La Etiqueta, la Cortesía, las Buenas maneras, la Comunicación, el Comportamiento, las Relaciones, el Protocolo y los símbolos, representan esos estilos o códigos que toda persona debe aprender para vivir en un ambiente determinado y que manifiestan valores como la comprensión, la tolerancia, la elegancia, la admiración y el respeto, tan necesarios para que todas las acciones

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

se desarrollen en la vida diaria como es debido; el barrio, la vida social, familia, el Trabajo, la calle, los lugares públicos.

Artículo 24. COMUNICACIÓN VERBAL Para lograr una comunicación efectiva en cualquier conversación nos comprometemos a expresar lo que se quiere decir de tal manera que las personas que nos escuchan puedan entender y percibir exactamente lo que deseamos transmitir. Es un hecho que el éxito personal y profesional es mucho más cercano para quienes comunican con eficacia.

NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN VERBAL

Artículo 25. En EMDISALUD ESS, EPS-S estamos comprometidos con el cumplimiento las siguientes normas:

- Utilizar un lenguaje apropiado en cualquier situación que se le presente.
- Evitar usar calificativos como “muñeca”, “amiga”, “preciosa”, “mi amor”, “linda”, “bebé”.
- Utilizar en una conversación frecuentemente las siguientes expresiones “Por Favor”, “muchas gracias”, “me disculpa”, “es tan amable”, “tenga la bondad”, “bien Venido”.
- Utilizar palabras de cortesía y respeto: señor, señora, doctor, doctora, joven, niño, Niña. Tratar siempre a los demás de “Usted”, excepto en aquellos casos en los cuales las personas sean muy allegadas o lo autoricen para ello.
- Evitar gritar o elevar exageradamente el tono de voz. Procurar no hablar entre los dientes.
- Hablar con claridad, con buena pronunciación y con entusiasmo para lograr que el mensaje sea más entendible.
- Manejar un ritmo pausado y prudente al hablar; ni tan rápido que parezca estar haciéndolo en letra pegada, ni tan despacio que la gente se desespere y termine por no escuchar más.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Escuchar y hablar en el momento oportuno, sin mantener silencios prolongados o sin dejar de hablar al otro.
- Mantenernos concentrados; estar apartados o distantes de una conversación, da la sensación de que se está tenso o de querer estar solo.
- Formular preguntas que nos permitan aclarar alguna duda, garantizar la Comprensión del mensaje y demostrar al interlocutor que usted lo está escuchando.
- No monopolizar la conversación.
- No alardear de nuestros conocimientos.
- Permitir que la gente hable de sus asuntos.
- Dirigirnos a quien nos escucha por su nombre, nunca utilizar para nombrarlos seudónimos o alias.
- Antes de criticar los errores de alguien, reconocer los propios. De igual manera, no tener problemas en admitir un error.
- Cuando se habla con alguien, primero hacer énfasis en los puntos en los cuales ambos estamos de acuerdo y que tienen un objetivo común, luego discutir los aspectos en los que existan diferencias.
- Aprender a decir lo que sentimos y a sentir lo que decimos. Procurar decir las cosas como son pero sin perder el respeto.
- Evitar los secretos e indiscreciones cuando estamos en grupo.
- Para dirigirnos ante un auditorio, pensar bien lo que desea manifestar, hacer un pequeño planteamiento de lo que se va a tratar y luego expresar con claridad, de manera breve y exacta. Preparar las respuestas a algunas preguntas que puedan surgir. Al final hacer un resumen de la exposición.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- *Procurar no difundir rumores o contar chistes de mal gusto en situaciones no apropiadas.*
- *Siempre tener presente no hablar mientras se consume alimentos o bebidas.*
- *Recordar que no importa el grado de enojo que se tenga, nunca existe excusa para usar lenguaje vulgar y ofensivo.*

NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN NO VERBAL

Artículo 26. En EMDISALUD ESS, EPS-S nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- *Procurar tener presente que mover las manos y los pies de manera insistente o balancearse continuamente, es señal de que la persona está incomoda, cansada, nerviosa o impaciente. Evitar los tics y cambiar de ambiente.*
- *Mantener una distancia prudente frente a la persona o grupo con quien se Conversa. Acercarse demasiado puede ser molesto, imprudente y ofensivo.*
- *Mirar al interlocutor a los ojos, de forma normal, hacer pausa y desviar la mirada por momentos.*
- *Mantener la postura del cuerpo tendiendo siempre a la comodidad y a la Tranquilidad, de modo que transmita una imagen segura, sin tensiones ni rigidez.*
- *Mantener una expresión amable.*
- *Evitar caminar con los hombros caídos, con el cuerpo echado hacia adelante, con pasos demasiados largos o con otros vicios que atentan contra la elegancia y dan la sensación de pereza o desanimo.*
- *Sentarse correctamente, con la espalda recta, las piernas haciendo un ángulo de 90 grados, las manos ligeramente extendidas y sueltas, con buena disposición o aptitud.*

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Evitar actos y gestos que distraigan a las otras personas.
- Procurar un lenguaje corporal consecuente con la comunicación verbal.

NORMAS PARA APRENDER A ESCUCHAR

Artículo 27. En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Prestar atención cuando nos hablan, interesarnos por el tema que se está desarrollando y no interrumpir la exposición del interlocutor; espere el adecuado momento para intervenir.
- Con expresiones faciales y corporales manifestando interés por lo que está escuchando.
- Procurando no interrumpir con preguntas, exclamaciones o comentarios Innecesarios.
- Cuando no estemos de acuerdo con lo que la persona dice, se lo hacemos saber en el momento oportuno y de manera respetuosa.
- Eliminar los ruidos y distracciones que impidan el normal desarrollo de la Conversación.
- Evitar hablarle a un compañero cuando otra persona habla, además de ser de mala educación, hace que ambos pierdan una información que puede ser valiosa.
- Hacer una evaluación de lo que escuchamos, fijándonos en los aspectos positivos para considerarlos y aplicarlos, y en los negativos para desecharlos.
- Estar listos para responder cualquier inquietud si alguien le pregunta o le pide una opinión. Pensar en lo que se va a decir antes de hablar.
- Evitar terminar las frases de los demás.
- Evitar dejar a las personas hablando sola.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

NORMAS PARA UNA BUENA COMUNICACIÓN ESCRITA

Artículo 28. En EMDISALUD E.S.S. EPSS nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Antes de escribir cualquier comunicación, definir claramente el tema, el objetivo del escrito y el público al cual va dirigido.
- Revisar muy bien el escrito antes de enviarlo a su destinatario final, con el fin de evitar errores de ortografía o gramaticales o para buscar la mejor manera de expresar lo que se quiere. Recordar que la presentación y aspecto exterior del documento también dice mucho de quien lo envía.
- Cuando se envíe una correspondencia, averiguar con anterioridad la dirección del destinatario y el tiempo que se pueda demorar en llegar a sus manos. De esta manera se asegura que el documento llegue a la persona indicada y en el momento oportuno.
- Verificar muy bien la base de datos para no enviar varias veces un documento a la misma persona o equivocarse en algún dato. Esto, además de que representa desperdicio de los recursos de EMDISALUD E.S.S. EPSS, causa una mala imagen del funcionario y de la entidad.
- Ser breve, claro, concreto en lo que se quiere escribir. Recordar que en esta época en la que a las personas les llega demasiada información, sólo pueden dedicarle tiempo a lo realmente importante, a lo bien presentado y a lo breve.
- Para correspondencia institucional, asegurarse de cumplir con todos los Requisitos exigidos por EMDISALUD E.S.S. EPSS.
- Evitar tachones, enmendaduras, hojas sucias o cualquier otra novedad o Inconveniente.
- Si se tiene que escribir algo de puño y letra, hacerlo de manera legible.
- Siempre será de gran ayuda recurrir a un diccionario para aclarar nuestras dudas sobre la escritura de una palabra. Sería recomendable, además, mantener un diccionario de sinónimos y, para quienes lo requieran, un diccionario técnico de su área de trabajo.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Cuando se reciba cualquier tipo de comunicación escrita, es de buena educación y profesionalismo tomarse el tiempo necesario para responderla.
- Finalmente recordar que las palabras se las lleva el viento, mientras que lo escrito, escrito está.

NORMAS PARA USAR EL TELÉFONO ADECUADAMENTE

Artículo 29. En EMDISALUD E.S.S. EPSS nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Cuidar la claridad y tono de voz. La actitud se transmite a través de las Palabras.
- No abusar del teléfono. Hacer sólo las llamadas necesarias.
- Ser breve en el uso del teléfono. Si se trata de un asunto extenso, es preferible atenderlo personalmente.
- Quien llama es quien debe finalizar la conversación. Si la comunicación se Interrumpe por cualquier razón es la persona que llama quien debe volver a Marcar.
- Cuando el teléfono suene, contestar lo más pronto posible e identificar el nombre de EMDISALUD E.S.S EPSS, y el área a la cual se pertenece. Si llamamos también nos identificamos.
- Evitar contestar “aló” o con palabras fragmentadas que el interlocutor no comprende. Recordar que los usuarios tienen también acceso a los números directos.
- Si la llamada no es para quien contesta el teléfono, escuchar atentamente lo que el usuario requiere y transferirla a la persona o al área solicitada. Asegurarse de que la llamada sea recibida por el área y explicarle a quien conteste quien está en la línea y el motivo de su llamada si se conoce.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Si la persona con quien se desea hablar no está en su oficina, dejarle un mensaje.
- Si nos equivocamos de número al marcar, pedir disculpas y no colgar sin decir nada.
- Si se recibe una llamada equivocada, ser cortés con quien ha llamado y tratar de verificar si el número que marcó es el nuestro, para evitar que la persona se equivoque de nuevo.
- Devolver siempre y lo más pronto posible las llamadas que encontremos en nuestra ausencia.
- Si no hay nadie en la dependencia o la persona por la que se pregunta no está, tomar el mensaje y comunicarlo rápidamente, para poder devolver la llamada lo más pronto posible.
- Cuando no se localice a la persona a quien se le va a remitir la llamada, explicarlo al interlocutor y preguntar si desea esperar un momento mientras se ubica.
- Si el teléfono tiene llamada en espera y entra una nueva comunicación mientras se habla, pedir al primer interlocutor de manera cortés que espere un momento, atender la segunda llamada y a uno de las dos pedir el número de teléfono y decir que se le llama enseguida.
- Como las personas que llaman no pueden vernos, es importante usar ocasionalmente frases como “perfecto”, “está bien”, “de acuerdo”, “con mucho gusto”, “le entiendo”, etc.
- Cuando se reciba una llamada en un momento en que nos disponemos a salir para algún compromiso, se explica al interlocutor, se presenta disculpas y se dice que luego se atiende la llamada.
- Tener a la mano el directorio telefónico de EMDISALUD E.S.S EPSS, para poder localizar los números más usados y transferir las llamadas que sean necesarias.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- *Habituarlos a dar el número directo para descongestionar el conmutador. Explicar de forma amable que no es posible realizar desde las conmutadoras llamadas de tipo personal.*

NORMAS PARA LAS SECRETARIAS EN EL USO DEL TELÉFONO

Artículo 30. *La forma en que las secretarias contesten el teléfono es de vital importancia, ellas representan la primera vía de contacto. Por tal motivo, deben Cumplir estrictamente con las recomendaciones anteriores y además, con otras Propias de su actividad. En EMDISALUD E.S.S, EPS-,S nos comprometemos a Cumplir las siguientes normas:*

- *Saludar amablemente, indicando el nombre de la empresa, el área a la que Pertenece y el nombre.*
- *Evitar dar información confidencial que puedan perjudicar el prestigio de la Empresa, de un funcionario o la efectividad de un proyecto o ideal.*
- *Cuando nos movemos del puesto, pedimos a alguien que nos remplace, se Indica como tomar los mensajes o transferir las llamadas que se den en ese Período.*
- *Evitar decir “un momento por favor” sin antes contestar adecuadamente. Mucho menos, poner la llamada en espera sin siquiera haber saludado.*
- *Anotar siempre los mensajes en forma correcta y remitirlos a la persona indicada y de manera oportuna.*
- *Llevar un registro detallado de las llamadas recibidas, además de las que se Deben realizar.*
- *Aprovechar al máximo y positivamente la planta telefónica de EMDISALUD ESS, EPS-S.*

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

NORMAS PARA EL CORRECTO MANEJO DEL TELÉFONO CELULAR:

Artículo 31. *El celular es una herramienta de trabajo necesaria que debe ser Utilizada de manera adecuada y requiere ciertas normas de uso. En EMDISALUD ESS, EPS-S nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:*

- *Cuando se haga o se reciba una llamada, procurar aislarse del grupo de Personas con quien nos encontremos y sea lo más discreto posible.*
- *Apagar el celular cuando se esté en lugares públicos o en donde se prohíbe la utilización de celulares como en aviones, reuniones, conferencias, conciertos, sitios en los que se requiere estar en silencio.*
- *Evitar pedir prestado un celular, a no ser que sea a una persona de mucha Confianza o en ocasiones de emergencia. En cualquier caso ser breve.*
- *Es un buen detalle ofrecer el teléfono celular a quien se le presente una Emergencia o necesidad extrema.*
- *En el vehículo evitar el uso del celular, a no ser que se esté estacionado, detener el auto para hacer o recibir una llamada o tener un dispositivo que permita hablar y tener las manos libres para conducir.*
- *Tener cuidado con el manejo del celular en sitios de altas radiaciones, contestar con el cargador enchufado, o de dejarlo olvidado.*
- *Finalmente, recordar que el celular por ser un teléfono portátil, suena en cualquier momento, por lo tanto requiere la utilización de un lenguaje apropiado, acorde con la jerarquía del interlocutor y con el grupo de personas que nos rodea.*

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

NORMAS PARA EL CORRECTO MANEJO DEL SALUDO

Artículo 32. En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- El nombre de cada individuo es uno de sus principales patrimonios. Por eso cuando se salude a alguien, lo hacemos por su nombre. Evitar los apodos.
- Saludar siempre a quien nos saluda.
- En el lugar de Trabajo, saludar todos los días a los compañeros y despedirse de ellos cuando termine la jornada de trabajo o cuando se nos retiremos antes.
- Aunque no se conozca a todos los empleados, es importante siempre saludar.
- Si se recibe alguna visita de trabajo, ponerse de pie, saludar amablemente a la persona e invitarla a tomar asiento.
- El saludo de mano se ha convertido en la forma más usual de saludar entre las personas. Debe ser firme y rápido, hacerse con la mano extendida y los dedos hacia el frente, tomando la mano de la otra persona de manera completa para que los pulgares de ambos se entrelacen.
- En cualquiera de los casos, el saludo de mano se acompañará siempre de una mirada amable, una sonrisa cálida (excepto en momentos de duelo o pésame) y una expresión verbal. Cuando se salude, se hace una pausa en la actividad que se está realizando y se mira de frente a la persona, especialmente en el caso de empleados que tienen contacto directo con clientes y usuarios en general.
- En el Saludo seremos convencionales antes que originales, para evitar excesos o caer en la ordinariéz.
- Cuando se entre en un lugar donde hay un grupo reunido, el saludo puede ser simplemente verbal y generalizado; luego discretamente nos dirigimos a las personas más conocidas y se vuelven a saludar de forma más efusiva.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

NORMAS PARA TENER EN CUENTA EN LAS RELACIONES LABORALES:

Artículo 33. En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Es de elemental cortesía, saludar o contestar el saludo cuando se ingrese a las oficinas o a los espacios de la empresa.
- Cuando se esté reunido con alguien, procuraremos evitar las interrupciones por teléfono o de otros visitantes. Si se tiene algo urgente, convenga con él previamente la posibilidad de esas interrupciones.
- Cuando una persona a nuestro cargo cometa un error, se le dirá en privado y se ayudará a mejorar su actitud. Hacerlo en público es poner en entre dicho la capacidad del empleado y lo nos hace ver como un tirano.
- Equivocarse y reconocer el error es propio de personas que han desarrollado un alto grado de humildad.
- No es necesario levantar la voz ni adoptar medidas coercitivas para que las personas comprendan lo que deben hacer.
- Usar siempre un vocabulario digno y respetuoso.
- Evitar hacer comentarios inadecuados de los compañeros de trabajo. Si tenemos algo que sentir de alguien, discutiremos primero con él y luego, en caso de ser necesario, con su superior inmediato.
- No tratar con menosprecio a nadie, aún si esa persona ocupa un cargo de menor categoría en la empresa. Recordar que en EMDISALUD E.S.S EPSS, el ser humano es lo más importante y cada empleado cumple una función fundamental para el logro de los objetivos.

NORMAS PARA EL COMPORTAMIENTO EN REUNIONES

Artículo 34. En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Asistencia puntual.
- En caso de no poder asistir, disculparse oportunamente.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Si se es el expositor llevar preparado los temas.
- Escuchar atentamente.
- Hacer intervenciones concisas y claras que realmente tengan que ver con el tema.
- Preguntar cuando algo no quede claro.
- Interesarnos realmente por los asuntos de los compañeros y participar activamente en las discusiones.
- Evitar levantarse permanentemente de la silla, para salir del recinto.
- Evitar estar cambiando de lugar constantemente.
- Evitar tener el celular activado con tonos musicales, configurarlo en vibración.
- Evitar el lenguaje hiriente y agresivo. El razonamiento lógico y la voz serena son más convincentes.
- Participar con entusiasmo en las reuniones de trabajo pero se deja a los demás participar, ellos también tienen algo importante que aportar.
- Recuerde que todos los empleados de EMDISALUD ESS, EPS-S, tiene derecho a participar en los círculos de calidad, que son reuniones periódicas formales que desarrollan las áreas con el fin de generar una comunicación ascendente y descendente en la empresa.

NORMAS PARA EL COMPORTAMIENTO EN LAS OFICINAS:

Artículo 35. En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Mantener el puesto de trabajo bien organizado y limpio.
- Evitar llamar a gritos a los compañeros de trabajo, más bien usar el teléfono.
- En EMDISALUD ESS, EPS-S, está prohibido ingerir licores en el puesto de trabajo.
- En los espacios sociales de la empresa, conservar su alegría, pero evitando actos o relatos que puedan incomodar a quienes nos acompañan.
- Evitar comer alimentos y mascar goma en las oficinas.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Evitar hacer bromas pesadas o chistes de doble sentido.
- Ser muy cuidadoso con el manejo de dineros, materiales y equipos que la empresa nos asigne. Tratar las máquinas, herramientas y otros implementos como si fueran nuestros.
- La honradez también se manifiesta en el respeto por el tiempo de trabajo. Llegar tarde, salir más temprano, desperdiciarlo o invertirlo de manera inadecuada.
- Maquillarse en las oficinas no es adecuado. Utilizar el espacio adecuado para ello.
- Al salir de la empresa, acostumbrarnos a enseñar el bolso o maletín abierto a los vigilantes, de esta manera todos contribuimos con la seguridad de la institución.

LA PRESENTACIÓN PERSONAL Y EL VESTUARIO

Artículo 36. Sin lugar a dudas la primera imagen que una persona se lleva de otra es la de su presentación personal. Por eso debemos cuidar muy bien nuestra apariencia y la forma de vestir, a través de la cual proyectamos también la imagen de EMDISALUD ESS, EPS-S, Por eso nos comprometemos a cumplir las siguientes normas:

- Una buena presentación comienza por el rostro. Las mujeres nos comprometemos a usar un maquillaje sencillo que nos ayude a resaltar los mejores rasgos. Los hombres nos comprometemos a afeitarnos diariamente. Si se tiene barba o bigote, se hará el aseo y corte presentable.
- El cabello estará siempre limpio y con un corte apropiado.
- Evitar utilizar de manera exagerada lociones y perfumes que llamen la atención negativamente.
- Las uñas también hacen parte de la presentación, se mantendrán limpias, bien cortadas y en el caso de las mujeres, pintadas adecuadamente.
- El vestuario hay que evaluarlo en relación con las personas, el cargo y la ocasión, pero de cualquier forma, nunca la extravagancia va acorde con la imagen que EMDISALUD ESS, EPS-S, quiere proyectar al exterior.
- Las mujeres evitaremos el uso de escotes, minifaldas, leguis, sandalias, zapatos extravagantes o demasiados llamativos. En su lugar, usaremos vestidos de corte clásico, cómodos, que nos permitan movernos libremente.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Tanto hombres como mujeres mantendremos la ropa bien puesta, pulcra y bien planchada. Igualmente se evitará el uso de jeans y tenis en el trabajo, incluso el viernes que es un día normal de trabajo.
- Los zapatos permanecerán limpios y en buen estado.
- Utilizar los accesorios apropiados.
- Recuerde que el uniforme hay que usarlo adecuadamente durante la jornada laboral, con elegancia y finura.
- Finalmente, la escarapela forma parte de la presentación personal. Por ello, la portarán todos los empleados de EMDISALUD E.S.S EPSS, debido a que es el elemento que nos permite ser identificados por parte de nuestro público.

CAPÍTULO II ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 37 En EMDISALUD ESS, EPS-S, somos conscientes que nuestras actuaciones pueden ser favorables o desfavorables para la persona que en razón de su cargo ejecute o generen perjuicio y que dichos actos adoptados por la institución generen conflicto en el manejo de la información en especial: Engañar a los afiliados y asociados con falsos ofrecimientos, realizar publicidad engañosa, falsificar documentos o firmas en cualquier tipo de documentos, expedir documentos sin la debida autorización en nombre de la Institución, sacar documentos fuera de las instalaciones de la institución sin la autorización debida, ejercer presión a empleados, asociados, afiliados, etc., para que realicen algún tipo de operación diferente al objeto de la empresa, hacer uso del cargo para obtener beneficios para sí mismo o para un tercero y guardar información vital para el correcto funcionamiento de la institución. Queremos adquirir los siguientes compromisos:

- **Compromisos con la comunicación Pública.** EMDISALUD ESS EPSS se compromete a asumir la comunicación y la información en forma adecuada, para lo cual las acciones comunicativas se efectuaran de acuerdo con los parámetros que establecen los procesos de comunicación externa de la entidad.
- **Compromisos con la comunicación Organizacional.** Está orientada a la construcción del buen sentido de pertenencia, al buen manejo de las relaciones interpersonales, es decir esas serán respetuosas, cordiales.

OFICINA NACIONAL
Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- **Compromisos de Confidencialidad.** EMDISALUD ESS EPSS se compromete a que todo empleado de la institución maneje la información siempre teniendo en cuenta el acuerdo de confidencialidad de la información. Todo funcionario y miembro de la Organización debe mantener la debida reserva, asegurar calidad, oportunidad, análisis y socialización en lo pertinente, de la información que procese o llegue a su conocimiento.
- **Compromisos con la Divulgación de la información.** EMDISALUD ESS EPSS se compromete a definir una política de comunicación informativa adecuada para establecer de esta forma un contacto continuo con sus grupos de interés.
- **Los documentos de la Empresa o de sus clientes,** no pueden ser destruidos ni mutilados o entregarlos a quien no corresponda sin la debida autorización. De igual forma se le debe dar el trámite correspondiente y la ubicación, acorde con lo establecido en los procesos.
- **Manual de Archivo y Correspondencia** En EMDISALUD ESS EPSS, el tratamiento de la información que genera el desarrollo de cada proceso, de cada empleado, es direccionado en el Manual de Archivo y Correspondencia, en la forma cómo archivar tanto la información que se produce y se envía, como a la que se recibe y se le da alcance.
- **Manejo de Archivos y Custodia.** De conformidad con la Resolución No 1995 de 1999, del Ministerio de Salud, la custodia de los documentos clínicos de los usuarios de EMDISALUD ESS EPSS, que soportan el otorgamiento del servicio, está a cargo del Auxiliar Municipal, quien los organiza en el archivo de Referencia y Contrareferencia, considerado como un espacio físico, limitado al personal de salud autorizado, con seguridad y restricción en su manipulación, condiciones que garantizan la integridad física y técnica sin adulteración o alteración de la información, en donde los funcionarios encargados de la custodia de los documentos, deben velar por la conservación de los mismos y responder por su adecuado cuidado. Estos documentos deben conservarse en el archivo mínimo cinco (5) años, haciendo uso de las medidas tendientes a evitar la destrucción en forma accidental o provocada.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- *Archivo de hojas de Vida de los Funcionarios Para EMDISALUD ESS EPSS, el archivo de la información contenida en las hojas de vida de cada empleado, merece un tratamiento especial, su organización en carpetas de celuguía color café, obedece a instrucciones impartidas desde la oficina central, la responsabilidad del archivo y manipulación, así como de la custodia, es depositada en el Coordinador Administrativo y financiero en las Regionales y el Coordinador de Gestión Humana en el nivel central, el acceso es restringido al resto de los funcionarios.*

NORMAS PARA EVITAR LA DIVULGACIÓN O MAL USO DE LA INFORMACIÓN

Artículo 38. Para evitar la divulgación o mal uso de la información, en EMDISALUD ESS EPSS nos comprometemos a que el comportamiento personal del empleado se ajustará a las siguientes reglas:

- *Toda persona vinculada a la empresa debe mantener en reserva la información confidencial o estratégica a la que tenga acceso, corresponde a todos los directivos y trabajadores mantener la honestidad y la integridad en el manejo de la misma, por lo que nunca se podrá utilizar para beneficio propio o de terceros.*
- *Los trabajadores mantendrán la debida reserva y protegerán, en todo momento, los documentos de trabajo y la información privilegiada que esté a su cuidado.*
- *Al retirarse de la Empresa, el empleado deberá hacer entrega formal, a la persona que corresponda, de todos los documentos y materiales de esta índole que le fueron confiados o que él produjo, quedando prohibido reservarse copias, fotocopias, extractos o notas de los mismos, documentales o electrónicos.*
- *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.*
- *Dentro de las actitudes de los funcionarios de EMDISALUD ESS EPSS, se debe observar el respeto por las situaciones o hechos presentados dentro de la empresa, por lo tanto el personal debe abstenerse de hacer comentarios a fuentes externas.*

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO III ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE BIENES

Artículo 39. EMDISALUD ESS, EPS-S, Se compromete a que todos los funcionarios que tenga bajo su responsabilidad bienes de la entidad los manejen en forma adecuada y racional. Se garantiza el buen uso y cuidado de todos los bienes:

a. La protección de los bienes de la Organización y especialmente de aquellos que bajo su cuidado se han puesto, es una responsabilidad fundamental. Los empleados deben adoptar las medidas que sean necesarias y observar las medidas de seguridad y control interno establecidas para proteger los intereses de la Empresa de actos criminales, hechos naturales, uso no autorizado, pérdida o deterioro por insuficiente protección o mal uso de los mismos.

b. Las facilidades que otorgue la empresa a sus empleados, para el mejor desempeño de sus labores, tales como, equipos, vehículos, muebles, enseres, etc., deberán ser utilizadas únicamente con fines empresariales directamente relacionados con el logro del objetivo para el cual fueron previstos, más nunca con fines diferentes o personales, a menos que se hubiere obtenido autorización previa y expresa de la empresa para ello.

CAPÍTULO IV ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DE LA COMPETENCIA

Artículo 40. EMDISALUD ESS, EPS-S, busca operar en sus mercados objetivos inspirada en la lealtad y el respeto hacia sus competidores. Como consecuencia de ello, se abstendrá de actos que atenten indebidamente contra la libre competencia, tales como los de descrédito; confusión o engaño a los usuarios o potenciales afiliados, comparaciones ilegales; inducción a la ruptura contractual; pactos desleales de exclusividad; adquisición ilegítima de su información reservada; etc.

Artículo 41. EMDISALUD ESS, EPS-S, actuará frente a su competencia siguiendo estrictamente los parámetros legales, rechazando de forma decidida la competencia desleal, el fraude, engaño o cualquier práctica irregular o indebida que atente contra las adecuadas relaciones interinstitucionales.

Artículo 42. Para seguir ocupando el espacio que hoy tiene EMDISALUD ESS, EPS-S, en el mercado que compartimos con las otras EPS-s, nos esmeramos porque el servicio y la atención que ofrecemos a clientes internos y externos, sea mejor cada día, para tal fin se ejecutan estrategias tales como:


OFICINA NACIONAL
Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

a. Capacitación Cliente Interno; Desarrollo de Autoestudio sobre el buen servicio al cliente y mejoramiento de procesos Internos.

b. Descentralización de la Atención al usuario por medio de las OMA: Oficinas Municipales de Atención, mejorando la accesibilidad del servicio.

Artículo 43. EMDISALUD ESS, EPS-S, en todas sus actuaciones relacionadas con la competencia, mantendrá siempre respeto, honestidad y transparencia.

Artículo 44. Como empresa Mutual nos abstendremos de Atraer a clientes potenciales o conservar los actuales otorgando beneficios no permitidos por la normatividad vigente, Ofrecer productos, servicios o combinaciones de ambos por fuera de lo establecido por los órganos superiores, con el objeto de obtener un negocio, mejorar o mantener metas, incrementar afiliados, etc.

COMPETENCIA (ENFOCADO AL CAMPO LABORAL)

Artículo 45. En EMDISALUD ESS, EPS-S, el concepto de competencia surge de la necesidad de valorar no sólo el conjunto de los conocimientos apropiados (saber) y las habilidades y destrezas (saber hacer) desarrolladas por una persona. Sino de apreciar su capacidad de emplearlas para responder a situaciones, resolver problemas y desenvolverse en el mundo. Igualmente, implica una mirada a las condiciones del individuo y disposiciones con las que actúa, es decir, al componente actitudinal y valorativo (saber ser) que incide sobre los resultados de la acción. La competencia es un saber hacer frente a una tarea específica, la cual se hace evidente cuando el sujeto entra en contacto con ella. Esta competencia supone conocimientos, saberes y habilidades que emergen en la interacción que se establece entre el individuo y la tarea que no siempre están de antemano.

En EMDISALUD ESS, EPS-S, las competencias laborales son un punto de encuentro entre los sectores educativos y productivos, por cuanto muestran qué se debe formar en los trabajadores y los desempeños que éstos deben alcanzar en el espacio laboral. Los empleados que obtienen este encuentro, luego de aumentar sus requisitos académicos apoyados por la empresa en los aspectos de tiempo y disponibilidad, en los cuales logran consolidar un perfil competente con los exigidos para algunos cargos, se les brinda la oportunidad de que sean promocionados o ascendidos a niveles superiores.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

CAPÍTULO V ACTUAR ÉTICO EN EL MANEJO DEL MEDIO AMBIENTE.

Artículo 46. La defensa y protección de la naturaleza es uno de los grandes imperativos éticos de la Organización y un deber moral suyo para con la humanidad, en general, que la obliga a actuar proactivamente y más allá de los principios legales, en procura de preservar un ambiente ecológicamente equilibrado, como condición necesaria para la calidad de vida de las presentes y futuras generaciones, es por ello que los empleados de EMDISALUD ESS, EPS-S nos comprometemos a dar riguroso cumplimiento a las normas legales de carácter ambiental y procurar, por todos los medios a su alcance.

Artículo 47. EMDISALUD ESS, EPS-S, se compromete a respetar siempre todas las normas, leyes y políticas frente al cuidado del medio ambiente, para esto adopta mecanismos de educación y promoción sobre la gestión ambiental a sus funcionarios, proveedores, clientes, a la comunidad en donde tiene oficinas.

Artículo 48. Como Aseguradora, EMDISALUD ESS, EPS-S, velará por la adecuada disposición de residuos sólidos hospitalarios en la red de servicios y Manejo de desechos reciclables.

Artículo 49. Los Asociados y afiliados de EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a participar y promover campañas de sustitución de combustibles como leña y carbón, por otros menos contaminantes como el gas.

Artículo 50.- EMDISALUD ESS, EPS-S, propende por la conservación del medio ambiente, para el caso se han implementado normas tendientes a lograr los objetivos propuestos tales como:

- Utilización de Lámparas de acuerdo al lugar de trabajo y de consumo adecuado de Energía.
- Uso racional de Energía; al terminar la jornada de trabajo, las luces y los aires acondicionado, deben quedar totalmente apagados.
- Aprovechamiento Máximo de Luz Natural.
- Aplicaciones de Colores adecuados en las paredes de las oficinas.
- Uso Racional de Papel.

OFICINA NACIONAL
Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- Utilización de papel reciclado para fotocopios e impresiones de documentos internos y borradores de documentos externos.
- Incentivación al uso del medio magnético y minimización del medio físico.
- Incentivación a la cultura del ahorro del agua utilizada en los servicios sanitarios y en oficios varios.

TÍTULO V

CAPÍTULO I

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Artículo 51. La Empresa aspira a que todas las personas a ella vinculadas, sin distingo, observen normas de conducta coherentes con los principios éticos de ésta, aún en sus actuaciones particulares, tanto en el campo personal, como en el familiar y social. Todo ello bajo el convencimiento de que, en cada una de sus actuaciones, el empleado afecta, positiva o negativamente, la imagen de la empresa a la que se halla vinculado.

Artículo 52. La responsabilidad social de EMDISALUD ESS, EPS-S es garantizar la condición de salud de su población afiliada mediante la accesibilidad al POSS, sin restricciones.

Artículo 53. EMDISALUD ESS, EPS-S, asegurará que los programas de promoción y prevención tengan impacto en la comunidad para que asuman conductas saludables.

Artículo 54. Otro principio de Responsabilidad Social de EMDISALUD ESS, EPS-S, es generar impacto social mejorando el nivel de vida de nuestros Asociados a través de planes y programas de beneficios que incluyan estrategias educativas que mejoren el adiestramiento para generar economías familiares diversificadas; de igual forma con programas de apoyo educativo a sus beneficiarios y mejoramiento de su condición de vida y entorno.

Artículo 55. EMDISALUD ESS, EPS-S, ha establecido como principios de responsabilidad social los siguientes:

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823



PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

- **Integridad:** EMDISALUD ESS EPSS garantiza que en todas sus actividades, siempre se actuara en forma íntegra.
- **Capacitación:** A todos los grupos de interés de la entidad se le brindan capacitaciones permanentes sobre temas que afectan las relaciones.
- **Equidad:** Brindamos un tratamiento justo a asociados, afiliados y clientes internos, sin discriminación de sexo, religión, raza, convicciones políticas, cultura, ni educación.
- **Idoneidad:** Procuramos mantener un excelente desempeño empresarial, para ello desarrollamos nuestras labores utilizando siempre lo mejor de nuestros conocimientos.
- **Compromiso social:** Fomentamos el crecimiento y mejoramiento de nuestros asociados.

Artículo 56. Los principios de responsabilidad nos compromete a:

- Buscar el cumplimiento de las obligaciones contraídas en las relaciones laborales, la correcta liquidación de las prestaciones sociales y la protección de los derechos de la Entidad, del empleado y de los que puedan verse afectados en la relación contractual.
- Responder por toda acción y omisión que sea contraria a la ley y hacerse cargo de los daños que se causen por ello.
- Los empleados debemos responder por la administración de los bienes y recursos que la empresa les confía para el desarrollo de sus actividades.

Artículo 57. Los principios en conjunto con la ley, conforman un reglamento de conducta que debe respetarse en toda relación laboral. De los principios, se desprenden obligaciones precisas, muy concretas, que debemos cumplir con todos nuestros empleados.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

TÍTULO VI

CAPÍTULO I

ORGANIZACIÓN DE LA EMPRESA RELACIONADA CON EL CÓDIGO, MÉTODO DE DISEÑO, MECANISMOS DE DIVULGACIÓN, SEGUIMIENTO E IMPLEMENTACIÓN.

Artículo 58: Defínase como método para el diseño de los Códigos de Ética y Buen Gobierno, la participación activa de todos los Empleados de EMDISALUD ESS, EPS-S, esto implica el rol que cada empleado tiene frente a los clientes internos como externos, siendo necesario tener en cuenta las sugerencias o quejas de los usuarios, de conformidad con lo dispuesto en el Artículo 1 de la Resolución de la Gerencia No. 012 del 15 de Agosto de 2007.

Parágrafo 1: EMDISALUD ESS, EPS-S, responsabiliza a todos los Directores de áreas y regionales, el diseño del Código de Buen Gobierno, e igualmente se harán responsables del código de ética.

Artículo 59. El Gerente es el destinado a velar por el cumplimiento y divulgación de las disposiciones contenidas en el presente código y se compromete a:

- Incluir como obligatorio en los procesos de inducción y re-inducción de funcionarios de la Entidad, la sensibilización sobre el Código de Buen gobierno.
- Publicar en la página Web de EMDISALUD ESS, EPS-S, el Código de Ética, para que estén dispuestos permanentemente para la consulta del público, en particular para los integrantes de la entidad, sus usuarios y relacionados.

Parágrafo 1: En EMDISALUD ESS, EPS-S, nos comprometemos a utilizar los mecanismos necesarios para dar a conocer a todos los interesados el contenido de este código. A nivel interno a través de reuniones de Círculos de Calidad, talleres y mesa redonda, y a nivel externo utilizando la publicación en la página web y además estará disponible un ejemplar a disposición de todos en las instalaciones de todas las oficinas de la entidad.

Parágrafo 2: Sin perjuicio de lo anterior corresponde también a la Gerentes de área, Gerentes Regionales, Consultores y gestores, y entre los órganos de control

Revisor Fiscal y Control Interno velar por el permanente cumplimiento de las medidas específicas respecto del gobierno, su conducta y su información,

Compiladas en este Código de Ética.

OFICINA NACIONAL

Calle 22 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE

Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba


REGIONAL ORIENTAL – TUNJA

Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA

Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823

	PROCESO GESTIÓN ÉTICA	Versión:	1
	PROCEDIMIENTO ELABORACIÓN DE CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Fecha de Aprobación :	23-FEB-2016
	MANUAL CÓDIGOS DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Código:	PGE-P01

Parágrafo 3: La implementación, el seguimiento del contenido de los Códigos, queda en cabeza de la Dirección Administrativa con el apoyo de la información reportada por los administradores de la información así:

A) Del Cliente Interno reportada por la Coordinación de gestión humana.

B) Del Cliente Externo reportada por el Coordinador de Programas, de conformidad con lo dispuesto en la Resolución de Gerencia No. 028 del 30 de diciembre de 2008.

JORGE NICOLÁS OLANO MEJÍA
GERENTE GENERAL
EMDISALUD ESS, EPS-S

OFICINA NACIONAL
Calle 22 # 8A – 38 / Tels: (4) 781 74 07 – 781 74 08 / Montería – Córdoba / www.emdisalud.com.co

REGIONAL NORTE
Calle 22 # 8A – 52 / Teléfono: (4) 7817551
Montería-Córdoba

REGIONAL ORIENTAL – TUNJA
Carrera 10 # 27-66 / Teléfono: (8) 743 2531
Tunja - Boyacá

REGIONAL NORORIENTAL – F/BLANCA
Calle 39 # 5 - 89 Lagos II / Teléfono: (7) 6496848
Floridablanca-Santander

Línea de Atención Gratuita las 24 Horas 018000914823