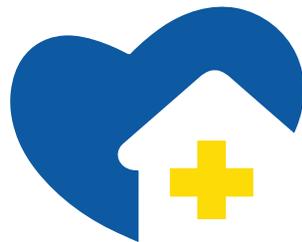


CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO



**IPS
CUIDADO
SEGURO EN
CASA**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

Pág. 01

OBJETIVO / ÁMBITO DE APLICACIÓN

Pág. 02

INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

Pág. 03

RESEÑA HISTÓRICA

Pág. 04

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

Pág. 05

MISIÓN / VISIÓN 2023

Pág. 06

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Pág. 07

VALORES CORPORATIVOS

Pág. 08

MAPA DE PROCESOS

Pág. 09

MAPA DE SUBPROCESOS

Pág. 10

NIVELES ORGANIZACIONES Y ÁREAS FUNCIONALES

Pág. 11-17

GOBIERNO DE LA INSTITUCIÓN / ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

Pág. 18-19

JUNTA DIRECTIVA

Pág. 20

GERENCIA GENERAL / COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA / COMITÉ CONTRALORÍA INTERNA

Pág. 21

COMITÉ DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Pág. 22

COMITÉ DE RIEGOS

Pág. 23

COMITÉ DE CONDUCTA

Pág. 24

ORGANOS DE CONTROL / INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

Pág. 25

POLÍTICAS INSTITUCIONALES / PRINCIPIOS ÉTICOS

Pág. 26-27

DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO

Pág. 28

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Pág. 29

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE / POLÍTICA PARA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

Pág. 30

POLÍTICA DE USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS / POLÍTICA DE CALIDAD / POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Pág. 31

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL / POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

Pág. 32

POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS / POLÍTICA DE CONTRATACIONES

Pág. 33

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Pág. 34

POLÍTICA DEL SISTEMA DE CONTROL

Pág. 35

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS / POLÍTICA DE COMPRAS

Pág. 36

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

Pág. 37

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES / POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, LA OPACIDAD Y EL FRAUDE

Pág. 38

SISTEMA DE CONTROL / PRINCIPIOS DEL SICOE

Pág. 39

GRUPOS DE INTERÉS / RENDICIÓN DE CUENTAS / FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES

Pág. 40

FRENTE A LA COMUNIDAD CIENTÍFICA Y MÉDICA FRENTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

Pág. 41

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

Pág. 42

INFORME DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

Pág. 43

ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN DE IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

Pág. 44

SISTEMAS DE GESTIÓN DE RIESGOS DE IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

Pág. 44

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Pág. 45

PRESENTACIÓN

Este Código de Conducta y Buen Gobierno tiene como finalidad orientar y regular las relaciones de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., con sus diferentes grupos de interés (accionistas, colaboradores, profesionales de salud, clientes, pacientes, usuarios y órganos de control), lograr mayores niveles de eficiencia, integridad y transparencia en la gestión diaria de sus servicios, y en el manejo de sus asuntos institucionales; de manera que la IPS sea líder en la prestación de servicios de salud domiciliarios, aplicando los mejores estándares de calidad, cumpliendo con las leyes y normas vigentes; y lo más importante, con sentido de humanidad, respeto y compromiso por nuestros usuarios, a quienes amamos cuidar.

Los directivos, empleados y contratistas de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., acogerán este Código, el cual se fundamenta en la vocación de servicio a nuestros pacientes y usuarios, la cooperación interinstitucional y el aporte al desarrollo de la sociedad.

OBJETIVO

Este código tiene como objeto establecer las pautas de comportamiento ético y disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno, que orienten y garanticen una gestión eficiente, íntegra y transparente en IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

El código de Conducta y Buen Gobierno será aplicable a los miembros de la Junta Directiva de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., así como al Gerente general, Colaboradores en general, cualquiera que sea la forma de su vinculación, y a todo contratista de la Institución. Se aclara que aquellas disposiciones relacionadas con las políticas de Buen Gobierno para la administración de la IPS, aplicarán a quienes ejercen el gobierno de la Institución.



INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

NIT: 900.980.728-1

RAZÓN SOCIAL: INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SERVICIOS DE SALUD CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

DENOMINACIÓN COMERCIAL: CUIDADO SEGURO EN CASA

REPRESENTANTE LEGAL: ERNESTO ENRIQUE ESTRADA DEAVILA

DIRECCIÓN: CARRERA 49 30A - 104 BARRIO ARMENIA - PIEDRA DE BOLÍVAR PISO 3

TELÉFONO: (605) 6545225

LÍNEAS DE ATENCIÓN AL USUARIO: BOLÍVAR NORTE: 31041499915 / BOLÍVAR CENTRO: 3106473803 / BOLIVAR SUR: 3232087257 / ATLÁNTICO: 3126618331 / MAGDALENA: 3217590953 / CÓRDOBA: 3107536654 / SUCRE: 3107056723 - LINEA CALL CENTER: 605 6429191

FIGURA JURÍDICA: SOCIEDAD ANÓNIMA

Nº DE ACCIONISTAS AL 30/06/2022: 7

Nº DE EMPLEADOS AL 30/06/2022: 230 EMPLEADOS

ACTIVIDAD ECONÓMICA: ACTIVIDADES DE LA PRÁCTICA MÉDICA, SIN INTERNACIÓN.

RESEÑA HISTÓRICA



Nace el 15 de Diciembre de 2010, bajo el nombre de SER CUIDADO EN CASA UT en la ciudad de Cartagena, como resultado de la Unión Temporal de las empresas Gestión Integral del Cuidado LTDA y Fundación SER.

2010



El 1º de Enero de 2014, se inicia la prestación de servicios bajo la nueva figura CUIDADO SEGURO EN CASA UT, conformada por la alianza estratégica entre FUNDACIÓN SERSOCIAL Y FUNDACIÓN CAMINOS.

2014



- Se privatiza la empresa, constituyéndose, como sociedad anónima, con el nombre de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA.
- El 1º de Junio de 2016, se extiende prestación de servicios en 5 departamentos de la Costa Caribe.

2016



- El 24 de Abril de 2018, se da la apertura al Hostal de Baja Complejidad ubicado en el municipio de Turbaco - Bol.
- El 8 de Agosto del 2018, se da la apertura al Hostal de Mediana Complejidad ubicado en el Barr. Pie de la Popa en Cartagena - Bol.

2018



En el primer trimestre se habilitan las especialidades médicas y se amplía el portafolio de servicio.

2019



- Se realiza apertura de la sede Soledad Atlántico.
- Se inicia prestación de servicios bajo la modalidad de: tele consulta, tele orientación, tele seguimiento, tele educación.
- Se hace apertura de las unidades de aislamiento en las ciudades capitales.

2020



- Se independizan los hostales.
- Se cierran las unidades de aislamiento.
- Se hace apertura de nuevas sedes en Banco Magdalena y en Magangué.

2021



- Se inicia un Proceso de Transformación Cultural.
- Se inicia con la Atención domiciliaria del paciente crónico con ventilación.
- Se apertura la Regional Bolívar Sur.

2022

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico en IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. es la formulación de las finalidades y propósitos; en él se consignan los objetivos a corto, mediano y largo plazo, que sirven para fijar el PLAN DE DESARROLLO INSTITUCIONAL. De manera simple, se trata de fijar unos objetivos y plantear una estrategia para alcanzarlos. Eso sí, teniendo en cuenta los posibles escenarios futuros y corrigiendo las desviaciones que se produzcan.

En nuestra institución, el Direccionamiento Estratégico se encuentra conformado a partir de 4 componentes:

- **Misión:** Refleja la identidad de la organización, su razón de ser y lo que la hace diferente a las demás.
- **Visión:** Muestra hacia dónde se proyecta la Institución y define lo que quiere llegar a ser en un plazo de tiempo determinado.
- **Objetivos Estratégicos y Valores:** Establecen cómo se lograrán la misión y la visión. Son esas directrices de comportamiento que deben cumplir todos los Colaboradores.
- **Procesos y Subprocesos internos:** Son las divisiones internas que se hacen para alcanzar el logro de los objetivos.

MISIÓN

Somos una institución prestadora de **servicios de salud, especializada en Atención Domiciliaria**, expertos en el manejo de pacientes agudos, crónicos y paliativos; con personal idóneo que garantiza una atención segura, oportuna, humana y sustentada en el autocuidado, desarrollo del talento humano, la participación de la familia y el cuidado del medio ambiente.

VISIÓN 2023

Ser la IPS de atención domiciliaria más reconocida en el país por su amplia cobertura geográfica y su liderazgo en el tratamiento seguro y eficiente de pacientes agudos, crónicos, paliativos y manejo especializado de heridas.



OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

OE1:

Garantizar un crecimiento anual de mínimo el 20% de ingresos, con una rentabilidad superior del 10% en los próximos 2 años

OE2:

Aumentar la preferencia en los grupos de interés (órganos de control, ips, usuarios) como la primera opción de IPS domiciliaria

OE3:

Asegurar la operación efectiva de la arquitectura tecnológica, para el logro de mejores resultados en los procesos priorizados

OE4:

Lograr que la apropiación de los atributos culturales, definidos por la IPS Cuidado Seguro en Casa, desde su transformación cultural, faciliten el logro de la estrategia.

VALORES CORPORATIVOS

RESPECTO: Reconocemos la importancia de aceptar y valorar las cualidades de las personas, reconociendo y apreciando las diferencias individuales. Somos cumplidores de las normas y políticas institucionales, legales y medioambientales enmarcados en los principios éticos de nuestra sociedad.

RESPONSABILIDAD: Cumplimos nuestras obligaciones y compromisos. Nos comprometemos a ejecutar nuestras actividades de forma correcta y consciente, haciendo uso racional de los recursos, permitiéndonos reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de nuestras actuaciones, procurando la efectiva prestación y calidad de nuestros servicios.

VOCACIÓN DEL SERVICIO: Nuestra prioridad es brindar una atención integral a las personas, comprendiendo sus necesidades y expectativas, sirviendo con amabilidad, calidez, dedicación y sentido humano; buscando lograr la satisfacción de nuestros clientes y usuarios.

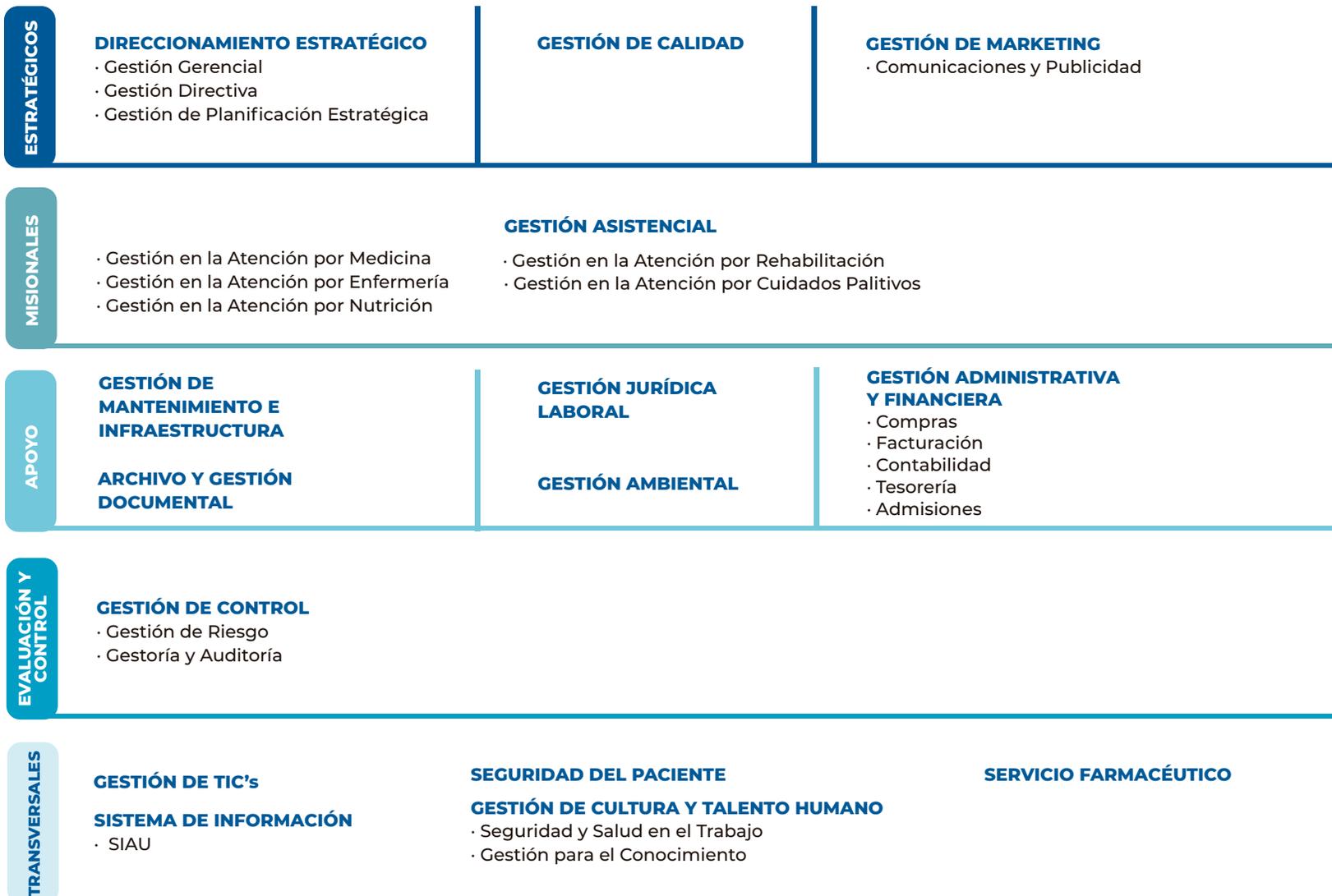
SOLIDARIDAD: Somos un equipo humano que crea relaciones de mutuo apoyo en la búsqueda del bien común, comprendiendo las necesidades de los demás, aportando con nuestras acciones, a satisfacer las necesidades de las personas más vulnerables.



MAPA PROCESOS



MAPA SUBPROCESOS



NIVELES ORGANIZACIONALES Y ÁREAS FUNCIONALES

La Institución cuenta con dos niveles organizacionales:

NIVEL CENTRAL



NIVEL REGIONAL

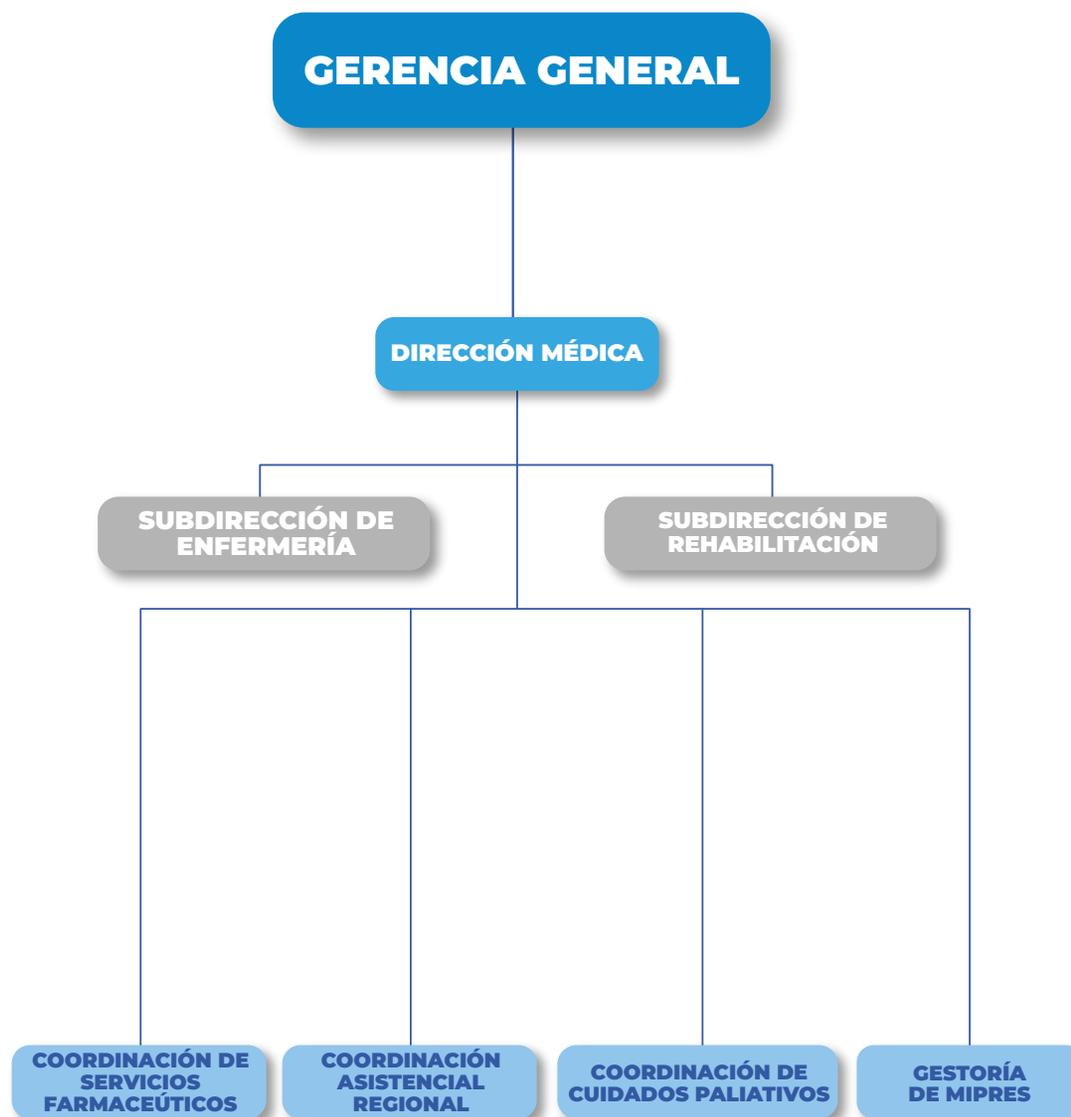


ÁREAS FUNCIONALES

La Institución cuenta con las siguientes áreas funcionales, distribuidas por Direcciones:









GERENCIA GENERAL

DIRECCIÓN DE TIC´s

COORDINACIÓN TIC´s

AUX. SISTEMAS

GOBIERNO DE LA INSTITUCIÓN

ORGANOS DE ADMINISTRACIÓN

Tal como lo indican los Estatutos sociales en el Artículo 25 “La dirección de la Sociedad corresponde, primero a la ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS y, en segundo lugar, a la JUNTA DIRECTIVA como delegada de aquella.

La representación legal de la Sociedad y la gestión de los negocios sociales estarán a cargo de la GERENCIA GENERAL.”

ASAMBLEA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Asamblea General de Accionistas es el órgano máximo de administración de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., y sus decisiones son de obligatorio cumplimiento para todos los Accionistas, siempre que se hayan adoptado de conformidad con las normas legales, estatutarias y reglamentarias.

Las reuniones de la Asamblea General de Accionistas son ordinarias o extraordinarias, y se celebran durante los 3 primeros meses de cada año, para el ejercicio de las funciones regulares.

Las extraordinarias se celebran en cualquier época del año, con el objeto de tratar temas imprevistos o de urgencia, que no puedan postergarse hasta la siguiente Asamblea General ordinaria.

La Asamblea General de Accionistas ordinaria o extraordinaria es convocada por la Junta Directiva, para fecha, hora, lugar, objeto determinado, orden del día; cada tres (3) años por norma estatutaria habrá elección o reelección de directores de la junta directiva, para ello se dan a conocer los perfiles de los candidatos a conformar la Junta Directiva con anticipación a los accionistas que en la respectiva asamblea tomarán la decisión.

IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. proporciona un trato igualitario a todos los miembros de la Asamblea General de Accionistas.

Los lineamientos que regulan el funcionamiento de este órgano se detallan en los estatutos sociales; específicamente, las funciones de la Asamblea se encuentran enunciadas en el artículo 40 del estatuto.

La Institución facilita a los accionistas la toma de decisiones informadas en la Asamblea General, poniendo a su disposición, dentro del término de la convocatoria, la documentación necesaria sobre los temas por tratar.

En la página Web institucional se encuentra publicada la información de interés general relacionada con la IPS; adicionalmente, se cuenta con un micrositio ubicado en la Intranet institucional de acceso permanente y exclusivo para los miembros de la Asamblea General de Accionistas, a través del cual los accionistas de la IPS pueden consultar la información relevante de la Institución, expresar sus opiniones o plantear inquietudes o sugerencias sobre el desarrollo de la entidad o aquellas asociadas a su condición de accionistas.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva es el órgano permanente de Administración de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., subordinado a las directrices y políticas de la Asamblea General de Accionistas, la integran tres (3) Miembros Principales elegidos por la Asamblea para un período de tres (3) años, sin perjuicio de que puedan ser removidos libremente por la Asamblea o reelegidos indefinidamente, de acuerdo con el desempeño de sus funciones.

El origen de los miembros de Junta Directiva se establece en el párrafo primero del artículo 41 de los estatutos sociales. La Junta Directiva se reunirá, por lo menos, trimestralmente, y deberá reunirse además cuantas veces así lo disponga la misma Junta, o cuando sea citada por el presidente, por el Gerente, por el Revisor Fiscal o por dos (2) de sus miembros que actúen como principales.

Las reuniones se efectuarán en el domicilio social o en el lugar que para casos especiales acuerde la misma Junta. La Junta Directiva podrán reunirse de manera no presencial o expresando el sentido del voto por escrito en los términos y condiciones previstos en la Ley.

El funcionamiento de la junta directiva se encuentra establecido en los estatutos y en el reglamento interno definido para ello.

Funciones de la Junta Directiva: Las funciones de la junta directiva se encuentran descritas en el artículo 46 de los estatutos sociales; así mismo, en las circulares N° 009 de abril de 2016, 003 de mayo de 2018, y 004-5 de septiembre de 2021 emitidas por la Superintendencia Nacional de salud. Lo anterior se ha recopilado y documentado dentro del Reglamento interno de operación de Junta Directiva de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.

GERENCIA GENERAL

El representante legal principal de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., es el Gerente General, ejecutor de las decisiones de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva, y el superior en jerarquía de todos los empleados. El Gerente General será nombrado por la Junta Directiva en forma indefinida y podrá ser removido por ésta en cualquier momento.

Funciones del Gerente General: Se encuentran descritas en el artículo 50 del estatuto.

COMITÉS DE APOYO A LA JUNTA DIRECTIVA

Los comités de la Junta Directiva funcionan como organismos estratégicos para el establecimiento, seguimiento, monitoreo, análisis, evaluación y mejora de los lineamientos relacionados con la conducta y buen gobierno corporativo, desde las perspectivas de gobierno organizacional, contraloría interna, gestión integral de riesgos, transparencia y conducta.

COMITÉ DE CONTRALORÍA INTERNA

El Comité de Contraloría Interna es el organismo encargado de liderar y apoyar a la Junta Directiva en la inspección y seguimiento de políticas, procedimientos y controles establecidos, análisis de la ejecución de las operaciones de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., el análisis de las salvedades generadas por el revisor fiscal y la revisión periódica de la arquitectura de control y del sistema de gestión del riesgo.

CONFORMACION: El Comité de Contraloría Interna de la IPS está conformado por tres (3) miembros, debidamente nombrados por la Junta Directiva, dos directores de la Junta Directiva: un miembro patrimonial y un miembro independiente, y un experto externo a la Junta.

Las funciones del Comité de contraloría interna se encuentran descritas en el reglamento interno para su operación.

COMITÉ DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

El Comité de Gobierno Organizacional está encargado de apoyar a la Junta Directiva en la definición de políticas de nombramientos y retribuciones, la garantía de acceso a la información veraz y oportuna sobre la organización, la evaluación anual del desempeño de la Junta Directiva de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A., los órganos de control interno, los órganos de gestión y la monitorización de negociaciones con terceros.

CONFORMACION: El Comité de Gobierno Organizacional de la IPS está conformado por tres (3) miembros; los cuales serán elegidos por la Junta Directiva de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. de los cuales dos (2) serán directores de la junta directiva y un (1) asesor externo independiente a ella, experto en conocimientos de gobierno organizacional; podrán ser reelegidos o removidos en cualquier momento.

Las funciones del Comité de Gobierno Organizacional están descritas en el reglamento interno suscrito para su operación.

COMITÉ DE RIESGOS

El Comité de Gestión del Riesgo es el organismo encargado de liderar la proposición de actualizaciones y mejoras de los mecanismos, políticas, estrategias, metodologías, principios y procesos para identificar, reportar, medir, evaluar, cuantificar, monitorear, controlar y gestionar los riesgos presentes y futuros a los cuales la compañía se encuentra expuesta; así como de la implementación, desarrollo y monitoreo de la política y estrategias de la gestión del riesgo de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.

CONFORMACION: El Comité de Gestión del Riesgo de la IPS está conformado por cinco (5) miembros, debidamente nombrados por la Junta Directiva:

- Tres (3) directores de la Junta Directiva.
- Un Asesor externo a la Junta Directiva con formación en actuaria o economía o matemáticas o estadística.
- Un Asesor externo a la Junta Directiva con formación en salud y con conocimientos en epidemiología.

Las funciones de este comité se establecen en el reglamento interno suscrito para su operación.

COMITÉ DE CONDUCTA

El Comité de Conducta es el organismo técnico de apoyo a la Junta Directiva para temas relacionados con las políticas de gestión ética y de conflictos de interés, promoción y socialización del código de conducta y buen gobierno y demás acciones de conformidad con las medidas 51, 52, 53, 54, 55, 105, 106 y 107, de la circular 003 de mayo de 2018 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud.

CONFORMACIÓN: El Comité de Conducta de IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. está conformado por tres (3) miembros, debidamente nombrados por la Junta Directiva:

- Director de Cultura y Talento Humano.
- Director Administrativo y Financiero.
- Director de Calidad y Auditoría.

Las funciones del Comité de Conducta están descritas en el reglamento interno suscrito para su operación.

ÓRGANOS DE CONTROL

REVISORÍA FISCAL

La revisoría fiscal es ejercida por una persona natural con su respectivo suplente, o por una persona jurídica, debidamente reconocida ante la Junta Central de Contadores, integrada por contadores públicos con matrícula profesional vigente. La persona natural o jurídica encargada de la Revisoría Fiscal de ninguna manera podrá ser o estar integrada por accionistas de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

La elección y asignación de su remuneración corresponde a la Asamblea General de Accionistas para periodos de tres (3) años, pudiendo ser reelegida. El Revisor Fiscal se posesionará ante la Asamblea General de Accionistas de conformidad con el artículo 135 del decreto 019 de 2012 o las normas que lo modifiquen o sustituyan. El Revisor Fiscal seleccionado deberá cumplir con el criterio de independencia, y sus funciones se detallan en el artículo 54 de los estatutos sociales.

INHABILIDADES E INCOMPATIBILIDADES

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. cuenta con herramientas para la evaluación de inhabilidades e incompatibilidades de carácter legal, que se realiza durante la elección de los miembros de la Junta Directiva, a través de la evaluación de un conjunto de criterios que deben cumplir los perfiles funcionales y personales de los candidatos.

Para la evaluación de inhabilidades e incompatibilidades, la institución garantiza el cumplimiento de los lineamientos aplicables al tema, definidos en la Constitución Política de Colombia, el Decreto 973 de 1994 y otras normas aplicables en la materia.

POLÍTICAS INSTITUCIONALES

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. establece un conjunto de políticas para promover y garantizar la gestión de la conducta ética y organizacional en todas las relaciones con sus partes interesadas; a continuación, se enuncian las más relevantes:

PRINCIPIOS ÉTICOS

IPS Cuidado Seguro en Casa reconoce la necesidad que tiene de autorregularse, para lo cual se compromete a desarrollar sus actividades de acuerdo con los principios que establecen la Constitución Política Colombiana, las Leyes y Normatividad aplicable a la Institución y el presente Código de Conducta y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Los siguientes son los principios éticos que caracterizan nuestro actuar diario:

- **INTEGRIDAD:** Actuamos siempre de acuerdo con las normas éticas de este Código en todas las situaciones relacionadas con nuestra actividad profesional. Actuamos con honradez, rectitud, cumpliendo con los compromisos adquiridos y sin perseguir en ningún caso el beneficio propio o de terceros a través del uso indebido de tu nuestra posición en IPS Cuidado Seguro en Casa S.A.
- **IMPARCIALIDAD:** Tomamos nuestras decisiones siempre con base a criterios objetivos y evitamos, o en su caso informamos a un superior, cualquier conflicto de interés que pueda anteponer las prioridades personales a las de la IPS.

- **LEGALIDAD:** Tenemos la responsabilidad de conocer y cumplir con las leyes aplicables a nuestras funciones, ámbito de responsabilidad y lugar de trabajo. Asimismo, todos somos responsable de conocer y cumplir con las políticas y procedimientos internos establecidos por IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. Si existen dudas sobre su contenido o actuación, consultamos siempre antes de actuar.
- **TRANSPARENCIA:** Las comunicaciones que realizamos deben ser claras y proporcionarán información relevante y necesaria para la toma de decisiones, respetando en todo momento los compromisos de confidencialidad de la Institución, así como los relativos a clientes, usuarios, proveedores, competidores, empleados y accionistas, y siempre con especial cuidado en materia de protección de datos de carácter personal a los que podemos tener acceso.
- **RESPECTO A LAS PERSONAS:** Las relaciones con los grupos de interés deben basarse siempre en el respeto, la dignidad y la no discriminación de las personas. IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. rechaza cualquier actitud hostil o humillante hacia las personas.

DECÁLOGO DEL BUEN SERVICIO

La atención humanizada a los usuarios constituye una estrategia primordial para la gestión de calidad de la institución, por lo cual los colaboradores de la IPS apropian y actúan de acuerdo con los siguientes lineamientos:

- El USUARIO hace parte de la IPS, así como los demás colaboradores y líderes. El USUARIO es la persona más importante de la IPS.
- El USUARIO no depende de nosotros, nosotros dependemos del usuario. Nosotros trabajamos para nuestros usuarios.
- El USUARIO no interrumpe nuestro trabajo, el usuario es el propósito de nuestro trabajo.
- Nosotros no le “colaboramos” al USUARIO, nosotros atendemos al usuario, pues esa es nuestra función en la IPS.
- El USUARIO no es una fría estadística, sino, una persona con sentimientos y emociones, igual que Usted. Trate al usuario mejor de lo que desearía que a usted le lo traten.
- No debemos discutir con el USUARIO, debe ser tratado con respeto.
- El USUARIO siempre debe ser escuchado y atendido.

Recuerda nuestro lema “Amo Cuidarte” es lo que debemos demostrar a cada uno de nuestros USUARIOS. Este Decálogo del Buen Servicio debe ser apropiado por todos los Colaboradores al interior de la IPS, se encuentra alineado con el Sistema de Información y Atención al Usuario y controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Quienes ingresen a IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. lo harán con base en sus méritos profesionales y cualidades humanas. En el proceso de selección, como en todos los demás procesos que se adelanten en la institución, se obrará con honestidad y transparencia. La información para la selección de los candidatos a un cargo se protegerá con la debida confidencialidad. Así mismo, se verificarán con diligencia los certificados de estudio y experiencia profesional, y se comprobarán las referencias y documentos de acreditación, sin aceptar presiones o influencias indebidas.

En este sentido, la Institución se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus Colaboradores, determinando políticas y procedimientos de gestión del talento humano que incorporan los principios de integridad, imparcialidad, legalidad y transparencia al desarrollar las actividades de selección, inducción, reinducción, formación, capacitación, promoción, remuneración y evaluación del desempeño.



POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y AMBIENTE

La IPS enfoca sus acciones en el cumplimiento de los requisitos legales aplicables en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo y medio ambiente, en los que regulan el Sistema Obligatorio General de Seguridad Social en Salud y demás contractuales; en la identificación de los peligros, prevención y/o control de los riesgos y los aspectos e impactos al medio ambiente de acuerdo con los riesgos identificados en sus procesos y en el contexto de la organización.

POLÍTICA PARA PREVENCIÓN DEL ACOSO LABORAL

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., se compromete a promover ambientes de trabajo armoniosos, en beneficio de sus colaboradores, por lo cual se compromete a adoptar medidas de intervención, conforme lo establece la Ley 1010 de 2006, para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo, lo cual se llevará a cabo a través de:

- La operación activa del Comité de Convivencia Laboral.
- Actualización del procedimiento para el reporte de quejas ,por presunto acoso laboral y el manejo de conciliación.
- La ejecución de actividades enfocadas a promover una conciencia de convivencia sana, que promueva el trabajo con respeto, equidad y buen trato en todos los niveles de la Institución.

POLÍTICA DE USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS

En IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. ,todos somos responsables del uso adecuado y eficiente de los recursos, los activos y los bienes tangibles e intangibles, asignados para la ejecución de nuestras labores. Nos comprometemos a no utilizarlos en beneficio propio y en detrimento de la compañía. No se podrán usar los equipos, sistemas o servicios de la institución, de manera inapropiada o para algún propósito que viole la ley, los procedimientos internos o ponga en riesgo la imagen corporativa de la IPS.

POLÍTICA DE CALIDAD

La empresa IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., se compromete a prestar servicio de salud con altos niveles de calidad y seguridad al paciente, mediante el fortalecimiento de las competencias del recurso humano y el mejoramiento continuo de sus procesos, buscando afectar positivamente las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, brindando servicios oportunos tecnológicos y físicos adecuados, creando canales comunicativos y participativos.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., conforme a los procedimientos establecidos en la normatividad vigente, se compromete a velar por la seguridad en el proceso de atención de los pacientes y sus familiares con la minimización del riesgo, mediante la observación, seguimiento, evaluación de los riesgos y mejoramiento continuo de cada uno de sus procesos, incluyendo la participación activa de sus clientes internos; con el fin de hacerlos sentir seguros y confiados en los servicios clínicos recibidos.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

En IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., nos comprometemos a atender de forma segura a nuestros pacientes, usuarios y público en general, a brindar espacios de crecimiento personal al colaborador y su grupo familiar, a relacionarnos con proveedores y clientes dentro del más estricto marco ético y legal, a cumplir con la normatividad que nos aplica, buscando siempre la transparencia y confianza de la sociedad, y a combatir prácticas de corrupción interna y externamente.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL FRENTE AL MEDIO AMBIENTE

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. En tal sentido, la institución se compromete a establecer políticas internas enmarcadas en actividades de educación y sensibilización, uso de tecnologías limpias, manejo de residuos y uso de recursos no renovables.



POLÍTICA DE CONFLICTOS DE INTERÉS

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., se compromete a promover una cultura de integridad en los colaboradores, con el fin de orientar sus actuaciones y establecer pautas concretas en su comportamiento diario, mediante la apropiación de los principios y valores establecidos en este Código; así como la implementación de acciones para la identificación y declaración temprana de la existencia de conflictos de interés, como un mecanismo preventivo para prevenir actos de corrupción.

La metodología para gestionar estos conflictos, se encuentran establecidos en el Protocolo para la Gestión de Conflictos de Interés (PR-GCOL-001), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE CONTRATACIONES

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. ,se compromete a cumplir con las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales será entregada a los interesados de forma oportuna, suficiente y equitativa; y, a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los postulantes.



POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. ha implementado el Manual para la Gestión de TIC´s y Seguridad de la información (M-GTIC-001), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad, donde se establecen los lineamientos de seguridad de la información, los cuales deberán ser cumplidos por todos los empleados, contratistas, terceros, usuarios y visitantes. Los lineamientos de seguridad se encuentran clasificados en diferentes temáticas, teniendo en cuenta el contexto interno y externo de la Institución.



POLÍTICA DEL SISTEMA DE CONTROL

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., cuenta con el Manual Técnico del Sistema de Control y Evaluación de la Gestión - SICOE (M-GCOL-001), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad, en el que se detalla la metodología utilizada por la institución para el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Proteger los recursos de la Institución buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la IPS.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros.
- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el SICOE disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Velar porque la Institución disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional, de acuerdo con su naturaleza y características.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE RIESGOS

Mediante una adecuada Gestión de Riesgos, IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. pretende asumir un nivel prudente de riesgos, alcanzar los mejores niveles de conocimiento respecto a la gestión de estos en la institución, elevar la productividad y garantizar la efectividad en todos sus procesos organizacionales.

Esta política se sustenta sobre una serie de lineamientos que se describen detalladamente en el Manual de Gestión de Riesgos (M-GCOL-004), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE COMPRAS

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. establece una Política de Compras, con el objetivo de entregar a sus colaboradores las bases bajo las cuales se debe ejecutar una acción de compra (de productos y servicios), a modo de establecer un estilo de gestión que garantice objetividad, transparencia y excelencia en el proceso de compra y lograr una óptima gestión en términos de eficiencia para satisfacer el objetivo perseguido en la compra.

Los lineamientos y prácticas que deben ser consideradas en toda acción de compra que se realice en nombre de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., se establecen en la Política de Compras (PA-COMP-001) controlada a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO DE LAVADO DE ACTIVOS Y FINANCIACIÓN DEL TERRORISMO

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., en su condición de prestador de servicios de salud, debe cumplir con las regulaciones fijadas por la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Salud y Seguridad Social y otros entes de control y autoridades competentes en Colombia; por ello, la Institución implementará los lineamientos, reglas de conducta y procedimientos que orientarán su actuación, con el fin de evitar la materialización del riesgo de lavado de activos, financiación del terrorismo y de la proliferación de armas de destrucción masiva.

Los lineamientos generales, políticas específicas y procedimientos que conforman el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo y de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva – SARLAFT, así como la metodología usada para la administración de estos riesgos al interior de la IPS, se establecen detalladamente en el Manual SARLAFT (M-GCOL-002), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICA PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., para el cumplimiento de sus actividades misionales y administrativas podrá recolectar, eliminar, actualizar, modificar, utilizar, almacenar, transferir y en general realizar diversas operaciones con los Datos Personales.

En el desarrollo, interpretación y aplicación de la ley, regulaciones, y normatividad vigente, se aplicarán, de manera armónica e integral, la política, principios y lineamientos que la IPS establece en su Manual para el Tratamiento de Datos Personales (M-GCOL-005), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

POLÍTICAS PARA LA PREVENCIÓN DE LA CORRUPCIÓN, LA OPACIDAD Y EL FRAUDE

Esta política se sustenta sobre una serie de lineamientos que se describen detalladamente en el Manual para la Prevención de la Corrupción y el Fraude (M-GCOL-003), controlado a través del Sistema de Gestión de la Calidad, por medio del cual IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A, ha implementado procedimientos, controles y herramientas cuya ejecución permite identificar, medir, controlar y monitorear los riesgos de corrupción, opacidad y fraude; así mismo, el compromiso que cada uno de los colaboradores aporta a la mitigación de estos riesgos, y su impacto en la prestación del servicio, el cumplimiento de los objetivos y la generación de una cultura de autocontrol.

SISTEMA DE CONTROL

El Sistema de Control y Evaluación de la Gestión - SICOE, en IPS Cuidado Seguro en Casa S.A. es un sistema integrado por el Plan de Desarrollo Institucional - PDI y el conjunto de Planes, Métodos, Principios, Normas, Procedimientos y Mecanismos de verificación y evaluación, implementados en la Institución, cuyo propósito es proporcionar una seguridad razonable acerca del logro de los objetivos en las siguientes categorías:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.
- Confiabilidad en los reportes financieros.
- Cumplimiento de leyes y regulaciones.

PRINCIPIOS DEL SICOE

- **Autorregulación:** Se refiere a la capacidad de la organización para desarrollar y aplicar en su interior métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento continuo del Sistema de Evaluación y Control de Gestión de la IPS, en concordancia con la normatividad vigente aplicable.
- **Autogestión:** Apunta a la capacidad de la IPS para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.
- **Autocontrol:** Es la capacidad que deben desarrollar todos y cada uno de los colaboradores de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., independientemente de su nivel jerárquico, para evaluar y controlar su trabajo, identificar desviaciones y aplicar correctivos de manera oportuna para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los Lineamientos que se establecen desde la Junta Directiva.

GRUPOS DE INTERÉS

RENDICIÓN DE CUENTAS

FRENTE AL PÚBLICO

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. brinda la información sobre la gestión integral de la institución, el manejo presupuestal, financiero y administrativo, los avances y logros obtenidos como producto de las reuniones concertadas con las asociaciones respectivas y las acciones correctivas tomadas para el ejercicio del proceso veedor.

FRENTE A LAS AUTORIDADES LOCALES

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., a través de Dirección de Calidad y Auditoría en el nivel central, gestiona las relaciones con los secretarios de Salud donde se ubican las diferentes sedes de la institución; e informa sobre Coordinación de actividades de salud pública, Acceso de los usuarios a los servicios de salud y calidad de los mismos, Sistema de atención al usuario y los Procedimientos para que estos representantes de las autoridades locales puedan establecer comunicación con la Junta Directiva, cuando se requiera.

FRENTE A LA COMUNIDAD CIENTÍFICA Y MÉDICA

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. realiza anualmente una convocatoria dirigida a expertos en medicina, salud pública y epidemiología con miras a realizar una rendición de cuentas académica. En esta reunión:

- Se presentan en detalle los indicadores más relevantes de sus sistemas de administración de riesgo en salud, así como las mediciones a evaluaciones del impacto de sus programas de salud.
- Asisten los miembros de la Junta Directiva, y el Presidente de esta es quien dirigirá la reunión.

FRENTE A LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. aporta oportunamente a la Superintendencia Nacional de Salud, la información detallada para que ésta pueda supervisar la integridad y rigor de las metodologías de gestión del riesgo en salud y financiero, el sistema de atención al usuario y el sistema de control. Asimismo, la institución cumple a cabalidad con todas las instrucciones emitidas por la SNS.

REVELACIÓN DE INFORMACIÓN

IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. establece una política de revelación de información, que permite a los usuarios, a los entes de control y a los órganos de gobierno organizacional, acceder con facilidad a la información referente a la estructura de la institución, los miembros de los órganos de administración y control, los resultados en salud de la IPS, las actividades que adelanta la institución y los principales indicadores financieros.

Los lineamientos de esta política se pueden consultar en la Política de Revelación de Información (PA-GCOL-001), controlada a través del Sistema de Gestión de la Calidad.

Adicional a lo anterior, IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A. mantiene actualizada en su página web: www.cuidadoseguro.com.co la información relativa a:

- Reseña histórica, misión, visión, valores.
- Miembros de la Junta Directiva y la Alta Dirección.
- Órganos de control (interno y externo).
- Información sobre los usuarios (estadísticas, perfil demográfico y distribución geográfica).
- Actividades y resultados en salud (servicios habilitados, indicadores de calidad, talento humano y programas que desarrolla la IPS).
- Información financiera, administrativa, de gestión y noticias significativas.

INFORME DE GOBIERNO ORGANIZACIONAL

La Junta Directiva de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A., con el apoyo del Comité de Gobierno Organizacional, elaboran el Informe Anual de Gobierno Organizacional para el cierre de cada ejercicio, que se estructura de la siguiente manera:

Estructura de la Propiedad de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

- Capital y estructura de la propiedad de la entidad.
- Identidad de los miembros de la Asamblea General de Accionistas y de la Junta Directiva que cuenten con participaciones significativas (participaciones mayores o iguales al 5%), directas e indirectas.
- Relaciones de índole familiar, comercial, contractual o societaria que existan entre los titulares de las participaciones significativas entre sí.
- Negociaciones que los directores de la Junta Directiva, la Alta Gerencia y los demás administradores han realizado con las acciones y los demás valores emitidos por la entidad.
- Síntesis de los acuerdos entre miembros de la Asamblea General de Accionistas de los que se tenga conocimiento.
- Acciones propias en poder de la entidad.
- Estructura de la Administración de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.

- Composición de la junta Directiva e Identificación del origen o procedencia de cada uno de los miembros y de los miembros de los comités de apoyo a la Junta. Fecha de primer nombramiento y posteriores.
- Hojas de vida de los directores de la Junta Directiva.
- Cambios en la Junta Directiva.
- Políticas aprobadas por la Junta Directiva durante el periodo que se reporta.
- Proceso de nombramiento de los directores.
- Remuneración de la Junta Directiva y miembros de la Alta Gerencia.
- Quórum de la Junta Directiva. Datos de asistencia a las reuniones de la Junta Directiva y de los Comités.
- Presidente de la junta Directiva (funciones y temas claves).
- Secretario de la Junta Directiva (funciones y temas claves).
- Relaciones durante el año de la Junta Directiva con el Revisor Fiscal, analistas financieros, bancas de inversión y agencias de calificación.
- Asesoramiento externo recibido por la Junta Directiva.

- Políticas de revelación de información establecida por la Junta Directiva.
- Actividades de los Comités de la Junta Directiva.
- Información sobre la realización de los procesos de evaluación de la Junta Directiva y de la Alta Gerencia, así como síntesis de los resultados.
- Sistemas de Gestión de Riesgos de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.
- Explicación del Sistema de Control Interno de la organización y sus modificaciones durante el ejercicio.
- Descripción de la política de riesgos y su aplicación durante el ejercicio.
- Materialización de riesgos durante el ejercicio.
- Planes de respuesta y supervisión para los principales riesgos.

La Junta Directiva es responsable del contenido del informe de gobierno organizacional, sin embargo, previo a la presentación a la Asamblea General de Accionistas, el Comité de Contraloría Interna, es el órgano de control encargado de su revisión e informe favorable.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Circular Externa 003 de 2018 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa 04-5 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Circular Externa 05-5 de 2021 de la Superintendencia Nacional de Salud.
- Estatutos sociales de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.
- Reglamento de la Junta Directiva de IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.
- Página web IPS CUIDADO SEGURO EN CASA S.A.
- Información documentada el Sistema de Gestión de la Calidad (Estructura organizacional, Mapa de Procesos, Caracterización de Procesos y Subprocesos, Manuales, Políticas, Procedimientos, Guías, Instructivos, Protocolos).