



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

1. GENERALIDADES

NIT :	806.008.394-7	CODIGO SUPERSALUD: ESS207	
RAZON SOCIAL:	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD A.R.S		
DENOMINACION COMERCIAL:	MUTUAL SER		
REPRESENTANTE LEGAL:	GALO DE JESÚS VIANA MUÑOZ		
DIRECCION :	AVENIDA SANTANDER CARRERA 1ª No. 41- 56 BARRIO EL CABRERO		
TELEFONO :	6502525	FAX : 6502525 Ext. 206	
FORMA JURIDICA :	ASOCIACIÓN MUTUAL	FECHA CONSTITUCION :	19 de Agosto 1994
No. ASOCIADOS :	12.591	NUMERO EMPLEADOS :	347
ENTIDAD FIDUCIARIA :	FIDUCIARIA BOGOTA S.A.		
ACTIVIDAD:	ADMINISTRADORA DE RECURSOS DEL RÉGIMEN SUBSIDIADO		
No. AFILIADOS:	777.336	RESOLUCIÓN SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD No. 1451	
INFORMACIÓN TRIBUTARIA:	RENTA:	CONTRIBUYENTE REGIMEN ESPECIAL	DEL
GRAN CONTRIBUYENTE (RESOL - 11076 DE DIC/14/2001		IMPUESTO A LAS VENTAS:	
INFORMACIÓN FINANCIERA:	PASIVO: \$50.242.407.470	PATRIMONIO: \$8.182.332.615	
ACTIVOS : \$58.424.740.085			
GERENCIAS REGIONALES:	DIRECCIÓN	TELEFONOS	
ATLÁNTICO	Cra. 44 No. 47-54 Barranquilla	3401273	
COORDINACIÓN MAGDALENA	Kra 22 N 15-66 BARRIO JARDÍN	4202002	
BOLIVAR	AVENIDA SANTANDER CARRERA 1ª No 41-56 BARRIO EL CABRERO	6502525	

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

COORDINACION CENTRO DE	Kra. 49 Cll. 25 ESQ. El Carmen de Bolívar	6861712
BOLIVAR		
COORDINACIÓN SUR DE	Calle San Clemente No. 2-46 Magangue-Bolívar	6875794-68763
BOLIVAR		70
SUCRE CORDOBA	Barrio ForD kra21 N 14-65	6500731-82137
		2
COORDINACIÓN CORDOBA	Calle 25 N 6-80	7816232-78147
		20
BOGOTA	Avenida Caracas No. 21 – 27 Local 4 Barrio Restrepo	3720484

1. PLATAFORMA ESTRATEGICA DE L LIDERAZGO

EJES DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

MUTUAL SER E.S.S ARS es una organización social, por cuanto es una propiedad colectiva, destinada a desarrollar un modelo de gestión del aseguramiento en salud en Colombia.

Como propiedad colectiva dispone de métodos, modelos y políticas para que todos los asociados puedan participar en procesos democráticos para seleccionar sus organismos de dirección y en la toma de decisiones conjuntas.

Al propender por la construcción de capital social genera espacios de confianza entre asociados y colaboradores, impulsa relaciones creativas, novedosas, transparentes y horizontales con la sociedad civil y los organismos gubernamentales. En el mismo sentido estimula la conformación de redes sociales productivas que armonicen con el respeto por la diferencia alcanzando propósitos comunes y solucionando necesidades sociales.

Como empresa social, con educación permanente la comunidad organizada propicia la aprehensión de los deberes y derechos de los ciudadanos para interactuar con el estado en la gestión, control y vigilancia de los servicios públicos y especialmente en los servicios de salud. El ejercicio de la democracia en la toma de decisiones, la concertación como mecanismo de solución de problemas, son asuntos de práctica cotidiana, que han permitido promocionar nuevos liderazgos. Tenemos entonces una estructura empresarial que se soporta en una estructura social, de esta manera se contribuye con la generación de Capital Social, cuyo impacto es de mayor resonancia en zonas donde el conflicto armado tiene mas acento.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !

Avenida Santander Cra 1 N° 41 – 56 El Cabrero PBX 650 2525 PBX 6647771 Personería Jurídica RES. N° 1451 de 2000 DANSOCIAL

Aprobada Supersalud Res. 0286 de 01 Marzo de 2001.

Línea Gratis 98000116882 E-mail: mutualser@mutualser.org

Cartagena de Indias D.T. y C.



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Se estimula la capacidad de las personas para diseñar y ejecutar colectivamente un propósito contribuyendo a construir redes sociales que faciliten la acción pública en la lucha contra la exclusión y la pobreza. Los pobres en ese contexto no son una cifra, un dato o un problema sino los protagonistas en la búsqueda de un mejor destino.

Desarrolla su labor principalmente en el sector salud con la perspectiva de la economía solidaria, gestiona el aseguramiento en salud para garantizar seguridad financiera y gestión del riesgo en salud y atender las contingencias con una red de prestadores que brinde calidad y calidez para que los usuarios ejerzan su derecho a la salud.

La organización involucra decididamente al usuario en la promoción de la salud y en las estrategias de prevención de la enfermedad con un modelo de "PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD FAMILIAR Y COMUNITARIA" que ve al individuo como un ser social cuyo entorno y condiciones socioeconómicas de vida determinan sus riesgos en salud.

El modelo debe ayudar a propiciar a la inserción social de los excluidos, generar estilos de vida saludables incluyendo la convivencia pacífica.

Los Grupos Comunitarios de Salud como escenario de participación social, sirven para escuchar la voz del usuario a través del establecimiento de relaciones creativas entre las familias que comparten en su seno, ideales, aspiraciones y frustraciones. Esto propicia la solidaridad que motiva a superar las contingencias.

Para la atención de la enfermedad, en la provisión de servicios individuales, la organización dispone de un equipo que acompaña permanentemente al usuario para restablecer la salud perdida y ayuda a generar estilos de vida saludable. Así integra los aspectos administrativos y técnicos planificando los servicios de salud según el perfil etareo, epidemiológico y socioeconómico de los afiliados, con criterios de sostenibilidad y racionalidad técnico científica y la participación activa de la comunidad.

Puesto que es cada vez mas frecuente que los gobiernos utilicen las organizaciones sociales para la implementación de políticas públicas saludables destinadas a lograr la reinserción social, MUTUAL SER E.S.S ARS un excelente instrumento para alcanzar este objetivo a través de la provisión

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

de los servicios de salud.

La organización periódicamente realiza un análisis de las condiciones sociales, políticas y el marco normativo en que debe realizar su labor de aseguramiento de la salud.

Mediante un sistema de información y atención al usuario investiga sus necesidades y expectativas para determinar quienes son, que necesitan y que respuesta esperan de la organización. Se consideran clientes los actuales y potenciales afiliados.

Con la información antes recolectada inicia un proceso de análisis colectivo de ésta, involucrando la estructura de propiedad, es decir los asociados, y a los colaboradores de la organización en sus diferentes Unidades Funcionales y se construye los propósitos colectivos.

Con estos propósitos colectivos se realizan un plan de desarrollo institucional definiendo, misión, visión, valores, objetivos y estrategias. Luego, cada unidad funcional, define su propio plan articulándolo con el plan de desarrollo institucional.

La Gerencia Social, que es la filosofía de gestión empresarial, utiliza como estrategia del trabajo en equipo la responsabilidad compartida y el poder distribuido; esto implica el compromiso de la Junta Directiva y todos los demás organismos con el Sistema de Calidad, no solo como el cumplimiento de los postulados de ley, sino también internalizando este valor en la vida cotidiana de los involucrados.

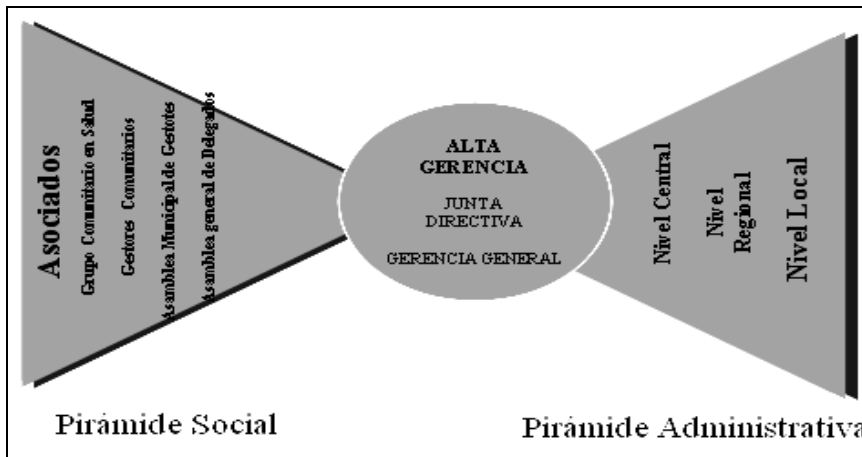
La gerencia social es la estrategia utilizada para la planeación, organización, dirección y verificación del cumplimiento de los fines sociales de la organización.

La gerencia social utiliza como herramientas de dirección del talento humano el poder distribuido y la responsabilidad compartida para lograr el empoderamiento y la homogenización de los procesos.

Para lo anterior se define una estructura compuesta por una pirámide social y una pirámide administrativa.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !

PIRÁMIDE SOCIAL: se entiende como toda la estructura social de la organización que es la manera como se integran y relacionan entre si las personas asociadas que constituyen la red de propietarios. Mediante un proceso democrático los asociados pueden pasar de la base a la cúspide de la pirámide social.



PIRÁMIDE ADMINISTRATIVA.

Esta pirámide soporta los macroprocesos (Unidades Funcionales) destinados a la administración del riesgo en salud en sus funciones de apoyo y de línea.

Esta constituida por tres niveles armónicamente integrados bajo un ordenamiento jerarquizado.

Cada nivel y cada unidad funcional desarrollan el ciclo de planear, hacer, verificar y ajustar de manera participativa mediante el levantamiento de los procesos y la elaboración y ejecución del Plan de Mejoramiento Anual.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Los niveles y los responsables se muestran en el siguiente esquema:

NIVELES	UNIDAD FUNCIONAL	INTEGRANTES
Central	Alta Gerencia	JUNTA DIRECTIVA
		UNIDAD DE PLANEACION
Regional	Gerencia Regional	Gerente Regional
		Auditor de gestión de calidad
		Coordinador Regional de Servicios
		Gestor para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud
		Asistente Administrativo
Local	Coordinación de Atención al Usuario	Coordinador de Atención al Usuario
		Agente Educativo en Salud

La organización para lograr los resultados que se propone aplica el modelo de gestión por competencias del talento humano.

Para ello define los conocimientos, habilidades y comportamientos de su recurso humano, es decir las competencias corporativas y de rol. Con esta metodología se busca establecer unas relaciones laborales armónicas producto de una planeación del recurso humano acorde a las necesidades de la organización para garantizar la prestación óptima de los servicios.

1.1 MISIÓN.

Somos una empresa comunitaria de economía solidaria organizada para mejorar la calidad de vida de los asociados, afiliados y su talento humano, desarrollando un modelo de gestión de salud integral en Colombia, dotada de un equipo humano competente y altamente comprometido en ofrecer servicios de calidad con eficiencia y responsabilidad, usando siempre la tecnología adecuada y propendiendo permanentemente por el desarrollo humano.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

1.2 VISIÓN.

Ser un grupo empresarial con solidez tecnológica, financiera y de su organización social, líder en la gestión de la seguridad social en salud en Colombia, con un talento humano comprometido con una cultura de servicios de calidad, cuyo proceso productivo esta dirigido a la construcción de capital social.

2. POLÍTICAS PARA DISEÑAR EL CODIGO DE BUEN GOBIERNO

En síntesis los ejes del direccionamiento estratégico son:

1. MUTUAL SER E.S.S ARS es una organización social que gestiona el aseguramiento en salud de los colombianos dirigiendo su proceso productivo a la construcción de capital social.
2. Asume el aseguramiento en salud como la administración del riesgo financiero, el riesgo en salud y la representación del usuario.
3. Elabora su Plan de Desarrollo partiendo de un análisis sistemático del entorno aunado a la investigación de las necesidades y expectativas del cliente.
4. Define una Política de Calidad basada en la atención centrada en el cliente y en el mejoramiento continuo de la calidad.
5. Utiliza la gerencia social como una filosofía para la dirección organizacional.
6. Define un modelo de prestación de servicios de salud con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad denominado Modelo de salud familiar y comunitaria.
7. Aplica el modelo de gestión por competencias del talento humano para la administración del mismo.
8. Los líderes de la organización promueven la rendición de cuenta, el control y seguimiento del desarrollo institucional y son respetuosos de la propiedad colectiva y de los derechos de los asociados en condiciones de igualdad.
9. La Organización social practica la democracia en la estructura de propiedad para garantizar igualdad de condiciones para acceder a los organismos de dirección y control de la ella.

2.1 LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS EN TODOS LOS NIVELES ORGANIZACIONALES.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

La Organización tiene implementado el Modelo de Gestión por Competencias, en el cual se encuentran definidas las competencias que deben tener los aspirantes y trabajadores, para tener un desempeño superior dentro de un determinado cargo.

El modelo está constituido por Competencias de Rol y las Competencias Corporativas, que son aquellas referidas a la capacidad para comprender el negocio de la Empresa dentro de su contexto y por último las Competencias Técnicas que definen los diferentes conocimientos y habilidades claves requeridas para realizar, con efectividad, los trabajos específicos.

Para efectos de lo anterior, la organización tiene establecido el Diccionario de Competencias en el cual está definida cada competencia y sus correspondientes niveles, con el fin de lograr un entendimiento común para su aplicación. Las siguientes son las competencias definidas

COMPETENCIAS CORPORATIVAS: Son inherentes a todos los cargos y a todas las personas que laboran en Mutual Ser en los distintos niveles jerárquicos. Corresponden un compendio de principios, valores y actitudes, que son producto del proceso de formación integral de la persona, y conforman el perfil ideal del empleado. Están alineadas con su estrategia y cultura institucional:

1. Sensibilidad Social
2. Vocación de Servicio
3. Responsabilidad y Compromiso
4. Relaciones Interpersonales
5. Trabajo en Equipo

COMPETENCIAS DE ROL: Son competencias asociadas a ciertos niveles o roles dentro de la institución (Directivos, administrativos, operativos) y están directamente relacionadas con las responsabilidades o misiones específicas del cargo:

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

- Comunicación
- Capacidad de negociación
- Capacidad de análisis
- Creatividad e innovación
- Toma de decisiones y solución de problemas
- Visión de negocio (pensamiento estratégico)
- Dirección de personal

COMPETENCIAS TÉCNICAS: Se refieren a los requerimientos básicos de un cargo o grupo de cargos en términos de educación, conocimientos específicos y experiencia y que se consideran prerequisites para el ingreso a la Organización o para ser promovido a un nuevo cargo

Éstas competencias están incluidas en los perfiles ocupacionales de cada cargo, los cuales forman el núcleo en torno al cual, todos los procesos de Gestión del talento humano se pueden articular en forma integrada y coherente.

Para la selección, permiten identificar eficazmente los mejores candidatos que demuestren poseer las competencias que aseguren un alto desempeño.

Para el desarrollo de personal, parte de la comparación entre el perfil requerido y la realidad de cada persona para clarificar oportunidades de mejora o valorar el potencial disponible, logrando una mejor adecuación persona- cargo.

Para la vinculación de personas, la organización tiene implementadas las siguientes políticas:

- Política de reclutamiento
- Política de selección
- Política de Contratación
- Política de desarrollo de personal
- Política de compensación

La información dentro de éstos procesos es confidencial y dentro de su aplicación prevalece el respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

2.2 LA DELEGACIÓN DE FUNCIONES.

En Mutual SER E.P.S.S. se gestiona el uso de la delegación de tareas como herramienta para facilitar el trabajo en equipo, por ello en los manuales de funciones de cada cargo, están definidas las responsabilidades y su alcance, los procesos en los cuales interviene y la gestión que debe realizar el trabajador en su desempeño dentro de la Organización.

Se entrena y capacita a los trabajadores en la realización de cada tarea asignada, dando a conocer su objetivo, los plazos establecidos y la autoridad asociada; monitoreando su entendimiento y ejecución, a fin de garantizar un óptimo desempeño.

Se hace acompañamiento permanente, se reconocen los esfuerzos y se otorgan estímulos, para lo cual se tienen implementados los programas de bienestar laboral.

2.3 EL POTENCIAL HUMANO ASIGNADO

La divulgación del código de ética y buen gobierno está a cargo del nivel directivo de la Organización, esto incluye Gerentes y Directores.

El seguimiento al cumplimiento, está a cargo del Gerente General.

2.4 LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS DEL BUEN GOBIERNO Y LA GESTIÓN ÉTICA

Los principios, valores y postulados consignados en éste código, son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los trabajadores de la Mutual SER.

Se incluirá como tema obligatorio en los procesos de inducción y reinducción de los trabajadores, la sensibilización tendiente al cumplimiento de los compromisos éticos.

Adicionalmente, los trabajadores suscribirán el compromiso de conducta ética, en el cual se comprometen a observar y cumplir con las disposiciones contenidas en el presente código.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

3. POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTION CON SUS CLIENTES EXTERNOS

La organización define las políticas que deben cumplir sus funcionarios en la relación con sus clientes externos:

3.1 POLITICAS PARA LOS INTERESES SECTORIALES

La organización promueve relaciones creativas, armónicas y complementarias los demás integrantes del sector salud como las instituciones prestadoras de servicios de salud, los entes territoriales y las instituciones de formación académica del sector.

Se promueve la universalidad en el sistema de seguridad social en salud con un plan obligatorio de salud.

Se estimula a todos los participantes del sector salud para alcanzar altos estándares de calidad.

La organización defiende, en armonía con la Constitución nacional, el derecho a la seguridad social y en particular el derecho a la salud como entendiéndolo como un bien meritorio al que se tiene derecho por el hecho de ser persona.

Las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, los proveedores de medicamentos e insumos hospitalarios son considerados aliados estratégicos para alcanzar los fines sociales consagrados en la misión de desarrollo de MUTUAL SER E.S.S EPSS.

3.2 POLÍTICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS

La organización responde integralmente por las acciones propias del aseguramiento en salud, como son: la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario.

En concordancia con el perfil epidemiológico y el análisis de riesgo de su población, la organización planea y conforma su red prestadora de servicios de salud.

Permanentemente redimensiona la necesidad de red en términos de cantidad, tamaño, característica, teniendo en cuenta el número de afiliados (demanda potencial), las necesidades de los usuarios y la localización geográfica de los mismos.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

La selección de los prestadores se realiza de acuerdo a una serie de criterios explícitos:

- Los servicios de salud se contratan directamente con prestadores que cuenten con servicios legalmente habilitados, preferiblemente persona jurídica.
- Se tiene en cuenta la capacidad instalada del prestador para seleccionar la cantidad y los porcentajes de servicios que se contratan.
- Se prefiere a los prestadores que tengan certificado o acreditado su sistema de gestión de calidad en salud o hallan iniciado la certificación de procesos y/o acreditación de sus servicios.
- No se utilizan intermediarios para la organización y administración de la red de prestadores de servicios.

Al momento de la contratación de los prestadores se concertan:

- Las condiciones de la atención en salud.
- Los protocolos de manejos.
- Los procesos de autorización de servicios.
- Las formas de facturación y las condiciones de auditoría.
- La tecnología a emplear, evaluación de la pertinencia y la costo-efectividad de la misma.
- Los sistemas de evaluación de desempeño de los prestadores, entre los cuales se incluye la calidad técnica del servicio y el monitoreo periódico de la satisfacción del usuario con los servicios del prestador.
- Deberes y derechos de los prestadores hacia la EPS.
- Proceso para protestar una decisión o solicitar una segunda opinión
- Planes de calidad entre las EPS y las IPS frente a los servicios a brindar a los usuarios.

Una vez contratados, se garantiza a los prestadores un proceso de inducción y mantenimiento de información sobre tópicos relacionados con:

- Lo que se espera de los prestadores durante el proceso de atención al usuario.
- Filosofía o política de la EPS frente al usuario.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

- Los procesos organizacionales y/o planes de desarrollo de la EPS que soportan e impactan sobre la atención de los usuarios
- Los derechos y deberes de los usuarios y el proceso que se ha de seguir en caso de no autorizar servicios.
- Divulgación de resultados del aseguramiento en salud.

3.3 POLÍTICAS PARA ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Mutual SER tiene establecidas las siguientes políticas para la Administración del Talento Humano:

SELECCIÓN: Las políticas de selección están descritas y normalizadas en el proceso de selección. Éste proceso le permite a la Empresa obtener los recursos humanos necesarios para su estrategia de negocio. Quienes ingresen a la Organización deben poseer el nivel de Competencias esperado para el respectivo cargo.

RECLUTAMIENTO: En primera instancia, los trabajadores de la Organización que reúnan los requisitos exigidos para el cargo vacante. De no existir la posibilidad de un ascenso o promoción se procede a la búsqueda de candidatos externos. La organización preferirá vincular a personas de mayor formación humanística comprometidas con los valores definidos por la organización y con permanente disposición al cambio.

CONTRATACIÓN: La vinculación del talento humano se realiza acorde con el proceso normalizado por el comité de calidad de la organización y cumpliendo estrictamente con los requisitos legales. Para que un trabajador pueda iniciar labores, debe estar suscrito el contrato de trabajo y haberse gestionado la afiliación a la seguridad social.

COMPENSACIÓN: Los salarios de los diferentes cargos se fijan de acuerdo con estudios técnicos a nivel interno y del mercado laboral. La administración anual de los salarios se hace con base en directrices gubernamentales, estructura salarial, situación financiera de la empresa y desempeño del trabajador.

DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO: La organización promueve la capacitación y educación continuada de los colaboradores en concordancia con las necesidades identificadas.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Se desarrolla el plan de capacitación y actividades de formación y entrenamiento para los trabajadores. El diseño de éste Plan se hace teniendo en cuenta como insumo principal la identificación de necesidades de cada uno, las necesidades detectadas de las unidades funcionales y el Plan estratégico de la organización.

BIENESTAR LABORAL: Mediante ésta política, la Organización busca promover el bienestar, contribuir en la satisfacción de las necesidades y mejorar la calidad de vida de los trabajadores. Para ello cuenta con programas encaminados a éste fin.

GESTIÓN DEL DESEMPEÑO: La Organización busca establecer un modelo general de gestión del desempeño de todo el personal, basado en la teoría de competencias laborales, que permita dinamizar el proceso de comunicación entre los líderes de área y sus colaboradores. Así mismo, se busca alinear los objetivos organizacionales con la contribución de las personas a través de estilos de dirección y liderazgo participativos.

SALUD OCUPACIONAL: Mutual SER se compromete para lograr y mantener los niveles más altos de bienestar físico y social de sus trabajadores, logrando su desarrollo integral. Además, a realizar las actividades de prevención, promoción en salud ocupacional, a prevenir y corregir todos aquellos aspectos que en el ambiente laboral puedan generar efectos nocivos en sus trabajadores, a destinar los recursos físicos, técnicos, humanos y financieros necesarios para la planeación, ejecución y evaluación del Programa de Salud Ocupacional, acorde con los factores de riesgo existentes en la empresa con el fin de minimizarlos y controlarlos.

La organización y funcionamiento del programa de Salud Ocupacional, así como el desarrollo e las actividades, se harán de conformidad con la reglamentación expedida por el Ministerio de Protección Social, con el objeto de dar fiel cumplimiento a las disposiciones legales vigentes.

Éstas políticas son aplicadas con honestidad y transparencia. La información dentro de éstos procesos es confidencial y dentro de su aplicación prevalece el respeto por la persona, la justicia, la equidad y la igualdad.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

3.4 POLÍTICAS PARA LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) tiene como propósito fundamental mantener a los usuarios informados, de forma tal que conozcan sus deberes, derechos y los mecanismos de participación y de defensa con que cuenta, para que pueda tomar decisiones libres y acertadas.

Para esto, estimula su participación a través de las Alianzas de Usuarios, Grupos Comunitarios de Salud, interposición de Quejas, Reclamos y Sugerencias, Encuestas de evaluación de la satisfacción del usuario, Línea permanente de atención al usuario (gratuita), página web, visitas domiciliarias y charlas comunitarias.

La organización considera que la información sobre la gestión del aseguramiento en salud es de carácter pública por lo cual esta al alcance de todos.

La información sobre la atención de los usuarios solo tiene las restricciones legales que son observadas fielmente por todos los funcionarios. Los resultados del aseguramiento y de la gestión de calidad son comunicados a los interesados de manera explícita.

Los asociados tienen acceso permanente a la información de la gestión administrativa con la asesoría de los funcionarios.

La información que genera la organización tiene un proceso de validación y cuenta con los soporte técnicos necesarios para generar credibilidad y confianza.

3.5 POLÍTICAS DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La satisfacción total de los clientes es su objetivo de calidad, para ello se esfuerza de manera permanente en la búsqueda de la excelencia en la atención en salud.

La calidad en la Organización es asumida por los directivos y funcionarios, como una filosofía de vida tanto personal como institucionalmente.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

La Sensibilidad Social, la vocación del servicio, la transparencia, la participación y la tenacidad son los valores definidos por la Organización y a la vez, operan como estrategias de servicio que guían la actitud cotidiana del talento humano.

Como estrategia permanente para el logro de altos estándares de calidad, la Organización ha definido el Mejoramiento Continuo de Procesos y la atención centrada en el cliente. Para ello se estimula y propicia en todos sus funcionarios el entrenamiento y la capacitación requerida para lograr los objetivos, motivándolos y apoyándolos en la realización de esfuerzos de desarrollo personal y colectivos tendientes al mejoramiento integral de la calidad.

La Administración asegura el aprovisionamiento y disponibilidad de los recursos necesarios para el mantenimiento del Aseguramiento de la Calidad.

La estructura de la Calidad se soporta sobre la base del equilibrio entre Ingresos-costos-beneficios.

Se coloca especial cuidado en asegurar la participación de directivos y funcionarios, en los procesos de normalización, estandarización, evaluación y ajuste de todos los procedimientos pertinentes.

La Política de Calidad de la Organización debe ser conocida por todos los clientes y para ello se utilizarán los medios o sistemas disponibles para su promoción y comunicación.

La Organización busca en sus proveedores los más altos estándares de Calidad, para lo cual se trabajará en armonía con ellos propiciando su desarrollo institucional integral, y con base a los resultados se hará la selección progresiva de éstos.

Los Clientes Externos son socios en la consecución de nuestra Visión, y con ellos se negociará bajo la filosofía de la equidad y el "Ganar-Ganar".

Los usuarios de nuestros servicios deben ser inducidos y motivados para el lograr la Calidad, propiciando su participación en la gestión y control de la atención en salud.

3.6 POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

MUTUAL SER E.S.S. EPSS. respetará en todo momento, la legislación vigente

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Colombiana relacionada con el desarrollo de su actividad.

Apoyará y defenderá sus políticas de buen gobierno empresarial y se abstendrá de buscar o de aceptar exenciones no contempladas en el marco legal o reglamentario relacionadas con el medioambiente, la salud, el trabajo, incentivos financieros u otras cuestiones varias.

Se compromete firmemente a trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

Así mismo, los trabajadores de MUTUAL SER E.S.S. EPSS. deberán cumplir estrictamente con las leyes del Colombianas, evitando cualquier conducta que pueda perjudicar la reputación de la Organización o producir consecuencias adversas ante la comunidad, el gobierno u otros organismos

3.7 POLÍTICAS FRENTE EL MEDIO AMBIENTE

MUTUAL SER E.S.S. EPSS Se compromete a hacer uso de forma racional de los recursos naturales, cuidando que no sean esquilados y las generaciones futuras puedan hacer uso de ellos igual que hemos hecho nosotros, es decir, sin que nuestras prácticas, fundamentalmente económicas, imposibiliten el futuro de la vida humana.

Se esfuerza en la prevención y la minimización del impacto medioambiental que sus actividades y las de sus proveedores puedan causar.

Promueve entre sus colaboradores y grupos de interés la conciencia y responsabilidad frente al medio ambiente.

4. SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS

La organización establece un plan de desarrollo institucional mediante un proceso participativo y concertado el cual comprometo a todo el recurso humano.

Este plan de desarrollo tiene un sistema de medición de los resultados de la gestión de aseguramiento, administrativa y de la organización social

La organización diseña procesos con participación de los involucrados en su

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

ejecución y los motiva para su cumplimiento y alcanzar niveles de autocontrol.

La gerencia general y los Gerentes de Áreas y los líderes de las unidades funcionales rinden cuentas periódicamente de su labor a la junta directiva de I MUTUAL SER E.S.S EPSS.

4.1 CONFLICTO DE INTERESES

Se entiende por conflicto de interés la situación en virtud de la cual un funcionario de la organización se enfrenta a distintas alternativas de conducta en relación con intereses incompatibles, que involucren intereses de la organización, su interés propio, de su familia o de terceros; de tal manera que al optar por uno de los dos últimos ocasionaría un beneficio patrimonial, para sí mismo o un tercero, desconociendo un deber ético, legal, contractual o estatutario.

En todo caso los conflictos de intereses que se llegaren a presentar se resolverán atendiendo el siguiente procedimiento:

1. Conflicto de Interés Institucional: La prevención, manejo y solución de los conflictos que se llegaren a presentar en el desarrollo de las actividades de Mutual SER, se resolverán dando estricto cumplimiento a la normatividad vigente.
2. Conflicto de interés al Interior de la Junta Directiva: Los conflictos de interés que se presentaren en los miembros de la Junta directiva de la organización para la adopción de decisiones sometidas a su consideración, serán puestas en conocimiento de dicho órgano; con el fin de determinar si existe o no impedimentos.
3. Conflicto de interés del Representante legal y demás funcionarios: Si el conflicto de intereses se presenta en la adopción de decisiones por parte del representante legal u otro funcionario, estos deben abstenerse de actuar y trasladar el asunto a la instancia jerárquica superior.

4.2 MANEJO DE LA INFORMACION

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

MUTUAL SER E.S.S EPSS en pos de la transparencia y eficiencia en el manejo de la información aplica y promueve la rendición de cuentas a sus asociados y clientes en general. Para ello a dispuesto en el portal de internet la información relevante para los afiliados, clientes y comunidad en general.

La organización clasifica la información en dos tipos:

Información general: Aquella que es de uso general, no clasificada como reservada.

Información reservada: Aquella que compete exclusivamente a los miembros de la Junta Directiva, al Gerente general y sus inmediatos colaboradores.

4.3 PRINCIPIOS DE LA COMUNICACION DESDE EL LIDERAZGO DE LA ORGANIZACION

La organización comunica los resultados obtenidos de la gestión realizada a todos los funcionarios y Junta Directiva y de Junta de Control Social. Los líderes de la organización mantienen un diálogo constante, cálido y franco con sus colaboradores.

Los líderes escuchan activamente a sus colaboradores para hacer seguimiento y evaluación de sus necesidades de información.

4.4 TRATAMIENTO A LOS ASOCIADOS

MUTUAL SER E.S.S EPSS es una organización social de propiedad colectiva libremente constituida con una estructura democrática para acceder a las instancias directivas.

La organización garantiza la participación democrática mediante elecciones libres de sus dignatarios como son la Junta Directiva y la Junta de Control Social así como también los delegados que participan en la Asamblea General de Delegados, máxima autoridad de MUTUAL SER E.S.S EPSS

La organización define estatutariamente la estructura de la organización social y somete a aprobación sus modificaciones en la Asamblea General de Asociados.

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Los asociados tienen derechos y deberes claramente definidos ajustados a la normatividad vigente.

Mediante reglas claras y expresas los asociados reciben los servicios sociales que genera el resultado de las operaciones de MUTUAL SER E.S.S EPSS.

Los aportes de los asociados hacen parte del patrimonio de MUTUAL SER E.S.S EPSS.

4.5 RELACIONES CON LA REVISORIA FISCAL

El control fiscal y contable de Mutual Ser, está a cargo del Revisor Fiscal y su suplente, el cual es elegido para un período igual al de la Junta Directiva, sin perjuicio de ser removido en cualquier momento por causa justificada.

Adicionalmente la organización está sujeta al Control estatal, a través de la Superintendencia Nacional de salud.

Para desarrollo del objeto social Mutual Ser se acoge a las Leyes expedidas por el Congreso de la República, los decretos reglamentarios del gobierno nacional, los acuerdo del Consejo nacional de Seguridad Social en salud.

La Junta de Control Social elegida por la Asamblea General de Asociados, ejerce veeduría permanente por delegación de los asociados acerca de la gestión que desarrolla la junta directiva y las demás instancias.

5. PROCESOS E INSTANCIAS PARA EL CONTROL DE GESTIÓN DEL CODIGO de BUEN GOBIERNO

La medición en la organización, está incorporado en el direccionamiento estratégico, se adoptó como filosofía de mejoramiento, el mejoramiento continuo de la calidad y como estrategia el ciclo PHVA.

La organización tiene un plan de medición que incluye los estándares o metas de calidad de los procesos y los indicadores para medir el cumplimiento de los estándares de calidad.

La medición es sistemática en cada una de los proceso que compone las Unidades Funcionales, constituyéndose en una cultura organizacional, que permite revisar los resultados y ajustar los procesos permanentemente

Para medir el cumplimiento del código de buen gobierno, la organización

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

realiza una medición de la gestión de los proceso internos y una medición de los componente del código de buen gobierno.

La medición se realiza mediante la utilización del proceso- **PROCESO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LOS PROCESO INTERNOS-** cuyo objeto es verificar el resultado de los procesos y el resultado de las políticas frente a las metas de calidad establecidas.

Todos los proceso y políticas que se emiten en la organización son diseñadas con enfoque al cliente, los funcionarios son responsables en su autocontrol de medir el resultado y el área de auditoria interna verifica como externo, el cumplimiento de los estándares; es la auditoria interna en la practica una segunda barrera de control que disminuye el riesgo de eventos adversos en el proceso de atención en salud de los usuarios.

El componente de auditoria para el mejoramiento de la calidad de la atención en salud establecida en el decreto 1011 de 2006, es adoptado por la organización en sus dos conceptos básicos: el autocontrol y la auditoria interna.

El autocontrol ejercido por el responsable del proceso lo contribuye a la autogestión y autorregulación y la auditoria interna que ejerce como un control de segundo orden, externo al proceso.

El seguimiento por auditoria interna es en teoría fundamentalmente ético ya que permite que alguien sin sesgo verifique el resultado del proceso.

Medición del cumplimiento del código de ética y buen gobierno.

La organización tiene diseñadas políticas de:	SI	NO
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
La organización implementó las políticas de:		
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
La organización verificó la implementación conforme de las políticas de:		
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
La organización ajustó las políticas de:		

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
La organización tiene diseñados protocolos de:		
Atención al cliente		
De convivencia		
La organización implementó protocolos de:		
Atención al cliente		
De convivencia		
La organización verificó la implementación conforme de los protocolos de:		
Atención al cliente		
De convivencia		
La organización ajustó los protocolos de:		
Atención al cliente		
De convivencia		
La organización diseño procesos para:		
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
Atención de quejas		
La organización implementó procesos para:		
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
Atención de quejas		
La organización verificó la implementación conforme de los procesos de:		
Autorización de servicios de salud		
Contratación de servicios de salud		
Atención de quejas		
La organización ajustó los procesos de:		
Autorización de servicios de salud.		

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Contratación de servicios de salud.		
Atención de quejas		
La organización diseño encuestas de evaluación de satisfacción de usuarios		
La organización implementó encuestas de evaluación de satisfacción de usuarios		
La organización verificó la conformidad de la implementación de encuestas de evaluación de satisfacción de usuarios		
La organización ajustó las encuestas de evaluación de satisfacción de usuarios		
La organización tiene diseñado un proceso para autorizar medicamentos no poss		
La organización tiene implementado un proceso para autorizar medicamentos no poss		
La organización ha verificado el resultado del proceso para autorizar medicamentos no poss		
La organización ha ajustado el proceso para autorizar medicamentos no poss		
La organización tiene diseñado un proceso para capacitar a las alianzas de usuarios.		
La organización tiene implementado un proceso para capacitar a las alianzas de usuarios		
La organización ha verificado el resultado del proceso para capacitar a las alianzas de usuarios		
La organización ha ajustado el proceso para capacitar a las alianzas de usuarios.		
La organización tiene diseñado un reglamento interno de trabajo		
La organización tiene implementado un reglamento interno de trabajo		
La organización ha verificado el los resultados de la implementación del reglamento interno de trabajo		
La organización tiene ajustado el reglamento interno de trabajo		

INDICADORES TRAZADORES PARA MONITOREAR EL CUMPLIMIENTO DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO Y METAS DE CALIDAD.

INDICADOR	ESTÁNDAR
-----------	----------

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !



NIT: 806008394-7 COD: ESS207

Porcentaje de quejas resueltas antes de 15 días.	80%
Porcentaje de satisfacción del usuario con el servicio recibido.	80%
Porcentaje de medicamentos no poss autorizados	100%
Numero de tutelas por servios poss	0
Porcentaje de contratos de prestación de servicios que cumplen la política de contratación.	100%
Porcentaje de contratos liquidados con los prestadores.	100%
Porcentaje de contratos liquidados con los entes territoriales.	100%
Sanciones recibidas por los organismos de Inspección Vigilancia y Control.	0
Porcentaje de funcionarios con calificación superior a 70 del clima organizacional.	80%
Proporción de alianzas de usuarios capacitadas en deberes y derechos como usuario del SGSSS	100%
Proporción de funcionarios que ingresan cumpliendo las competencias corporativas y técnicas	100%

¡ Su salud, con eficiencia y responsabilidad !