CÓDIGO DE ÉTICA

1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN.

NIT :	806.008.394-7	CÓDIGO SUPERSALUD: ESS207	
RAZÓN SOCIAL:	ASOCIACIÓN MUTUAL SER EMPRESA SOLIDARIA DE SALUD A.R.S.		
DENOMINACIÓN COMERCIAL:	MUTUAL SER		
REPRESENTANTE LEGAL:	GALO DE JESÚS VIANA MUÑOZ		
DIRECCIÓN :	AVENIDA SANTANDER CARRERA 1ª No. 41- 56 BARRIO EL CABRERO		
TELÉFONO :	6502525	FAX : 6502525 Ext. 206	
FORMA JURÍDICA:	ASOCIACIÓN MUTUAL	FECHA CONSTITUCIÓN: 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: GRAN CONTRIBUYENTE (RESOL - 11076 DE DIC/14/2001)	RENTA: CONTRIBUYENTE DEL RÉGIMEN ESPECIAL		
IMPUESTO A LAS VENTAS: NO RESPONSABLE			
INFORMACIÓN FINANCIERA: ACTIVOS : $58.424.740.085	PASIVO: $50.242.407.470	PATRIMONIO: $8.182.332.615	

GERENCIAS Y COORDINACIONES REGIONALES	DIRECCIÓN	TELÉFONOS
ATLÁNTICO	Cra. 44 No. 47-54 Barranquilla	3401273
COORDINACIÓN MAGDALENA	Kra 22 N 15-66 BARRIO JARDÍN	4202002
BOLÍVAR	AVENIDA SANTANDER CARRERA 1ª No 41-56 BARRIO EL CABRERO	6502525
COORDINACIÓN CENTRO DE BOLÍVAR	Kra. 49 Cll. 25 ESQ. El Carmen de Bolívar	6861712
COORDINACIÓN SUR DE BOLÍVAR	Calle San Clemente No. 2-46 Magangue-Bolívar	6875794 6876370
SUCRE CÓRDOBA	Barrio Ford Kra. 21 No. 14-65	6500731 6821372
COORDINACIÓN CÓRDOBA	Calle 25 N 6-80	7816232 7814720
BOGOTA	Avenida Caracas No. 21 – 27 Local 4 Barrio Restrepo	3720484

1.1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.

1.1.1. 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.

Se estimula la capacidad de las personas para diseñar y ejecutar colectivamente un propósito, contribuyendo a construir redes sociales que faciliten la acción publica 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 pacifica.

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 etáreo, 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 más frecuente que los gobiernos utilicen las organizaciones sociales para la implementación de políticas publicas 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 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.

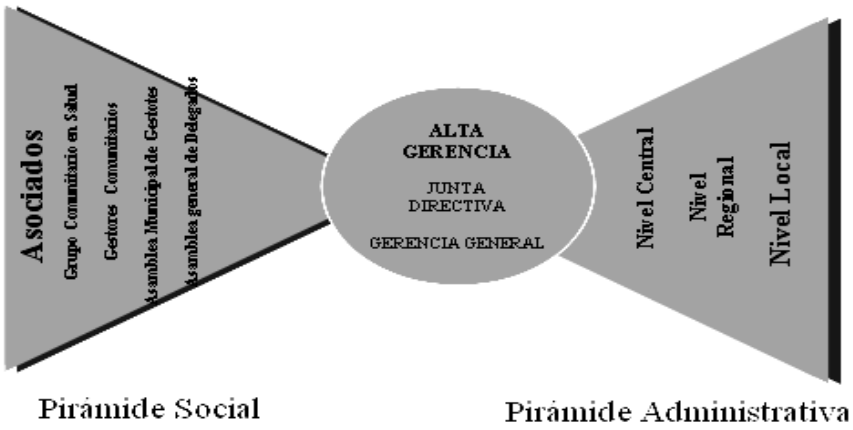
La Gerencia Social, que es la filosofía de gestión empresarial, utiliza como estrategia del trabajo en equipo la responsabilidad compartida y el poder distribuido; esto implica el compromiso de la Junta Directiva y todos los demás organismos con el Sistema de Calidad, no solo como el cumplimiento de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

PIRÁMIDE SOCIAL: se entiende como toda la estructura social de la organización que es la manera como se integran y relacionan entre sí 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 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.

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

NIVELES	UNIDAD FUNCIONAL	INTEGRANTES
Central	***Alta Gerencia***	***JUNTA DIRECTIVA***
		UNIDAD DE PLANEACIÓN
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 la Oficina Local de Atención al Usuario***
		Agente Educativo en Salud

Para lograr los resultados que se propone, la organización 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 optima de los servicios.

En sintesis los ejes del direccionamiento estrategico son:

- 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 construccion de capital social.
- Asume el aseguramiento en salud como la administracion del riesgo financiero, el riesgo en salud y la representacion del usuario.
- Elabora su Plan de Desarrollo partiendo de un analisis sistematico del entorno aunado a la investigaciòn de las necesidades y expectativas del cliente.
- Define una Politica de Calidad basada en la atencion centrada en el cliente y en el mejoramiento continuo de la calidad.
- Utiliza la gerencia social como una filosofia para la direccion organizacional.

- Define un modelo de prestacion de servicios de salud con enfansis en la promocion de la salud y prevencion de la enfermedad denominado Modelo de salud familiar y comunitaria.
- Aplica el modelo de gestion por compentencias del talento humano para la administracion del mismo.

1.1.2. 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.

1.1.3. 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. PRINCIPIOS ÉTICOS

SOLIDARIDAD: Creación de espacios afectivos que promuevan la interacción humana en términos de respeto, lealtad y empatía. Percibir la necesidad de los demás y estar dispuesto a ofrecer y dar colaboración.

RESPETO A LA DIGNIDAD HUMANA: Entendido como la tolerancia por la ideas del otro independiente de su condición social, étnica o religiosa así como el acatamiento de su intimidad.

RENDICIÓN DE CUENTAS: Los funcionarios están dispuesto a rendir cuentas de sus actuaciones ante los demás colaboradores de manera respetuosa y clara.

JUSTICIA: Conservamos el equilibrio en la aplicación de las normas y políticas que afectan a los afiliados, asociados y comunidad en general.

EQUIDAD: Propiciamos la participación de cada actor del Sistema General de Seguridad Social en Salud de acuerdo a sus aportes y necesidades

TRABAJAR EN EQUIPO: los procesos se relacion y las personas estan alineadas con el objetivo

CUMPLIR LOS COMPROMISOS: Los funcionarios valoran la palabra y aseguran el cumplimiento de los procesos de los cuales son responsables.

3. VALORES INSTITUCIONALES.

SENSIBILIDAD SOCIAL: Gusto por trabajar por el bien de otros, con sentido humano y empatía, mostrando justicia y equidad frente a la solución de sus problemas, con capacidad para compartir y buscar mejores condiciones de vida para todos, asumiendo compromisos personales en causas sociales.

VOCACIÓN DE SERVICIO: Disposición y habilidad para atender las necesidades de afiliados, asociados, clientes, proveedores, y colaboradores de Mutual Ser, sin diferencias de sexo, raza o condición social, asegurándose que cada uno reciba la respuesta a sus necesidades y haciendo seguimiento a procesos, todo ello con alegría, calidez, tolerancia y amabilidad.

TRANSPARENCIA: Cumplimos las normas establecidas por el Estado y la Organización, estando dispuestos a su verificación en todo momento.

PARTICIPACIÓN: Propiciamos escenarios para aportar y debatir ideas dando oportunidad a los colaboradores en la toma de decisiones y la libertad de expresión.

TENACIDAD: Abrazamos con decisión las ideas y somos contundentes en su ejecución.

4. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA

Se han definido diferentes políticas organizacionales para preservar nuestra gestión ética buscando que la conducta de las personas vinculadas a MUTUAL SER E.S.S. EPSS adopten y practiquen las conductas que se describen a continuación como una norma aceptada y realizada de manera voluntaria pero comprometido en su cumplimiento.

4.1. POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Se definen como grupos de interés los siguientes:

1. Los usuarios del Régimen Subsidiado de Seguridad Social en Salud.
2. La red de prestadores de servicios de salud públicos y privados organizada para garantizar la atención de los afiliados .
3. Los entes territoriales.
4. Los organismos gubernamentales o legislativos que formulan o ejecutan políticas de salud.

4.1.1. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA FRENTE A LOS USUARIOS.

La atención centrada en el cliente es una estrategia para la gestión de calidad de la empresa por lo cual los trabajadores adoptan y aceptan los siguientes postulados:

Los usuarios se atienden en forma cordial, amigable y con respeto, sin distingo por su condición social, raza, religión, genero o filiación política.

Se garantiza la atención en la red de prestadores con criterios de calidad tales como oportunidad, accesibilidad, seguridad, pertinencia, continuidad e integralidad.

Se cuenta con recurso humano competente y capacitado para informar, indicar y acompañar al usuario con el fin de asegurar la atención efectiva.

Se facilita el procesos de recepción, tramite y respuestas a las inquietudes, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias de los usuarios.

Se propicia, entre los afiliados – asociados y la organización, la participación y libre expresión de sus ideas y conceptos, enmarcados en el respeto y las buenas costumbres.

Se propende por solucionar los problemas de los afiliados en el momento que lo necesite y en la justa proporción a sus necesidades.

Se realiza atención personalizada a los usuarios, garantizando espacios para la privacidad.

Actuamos en representación de los usuarios siendo compradores inteligentes de

servicios.

La organización ejecuta los recursos del régimen subsidiado de manera responsable y eficiente, cuidando que siempre sea el usuario y su familia los beneficiarios directos.

4.1.2. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA FRENTE A LOS FUNCIONARIOS DE LA ORGANIZACIÓN

Los regalos u obsequios que espontáneamente las empresas envíen a funcionarios se entienden como institucionales y se rifan al final del año entre todos los colaboradores.

Se propician espacios para aportar, debatir o discutir ideas, en forma libre y espontánea, sin distingo de condición social, raza, religión, genero o filiación política.

Los funcionarios informan con oportunidad cuando hay conflicto de interés que pueda generar un beneficio personal o familiar y pueda verse afectada la organización.

Los funcionarios no pueden hacer parte de grupos al margen de la Ley, ni cometer actos fraudulentos en contra de la organización y las normas colombianas.

No está permitido el acceso a paginas de Internet relacionadas con contendidos terroristas, grupos al margen de la Ley o pornográficos.

Se aplican procesos de selección, vinculación, reclutamiento y entrenamiento del recurso humano en armonía con las políticas de la organización.

Se considera practica contra las buenas costumbres, el respeto y las normas vigentes aprovecharse de la jerarquía del cargo para realizar acoso sexual o laboral.

Se propende por la ubicación de los funcionarios en los cargos de acuerdo al perfil de competencias, realizando promoción interna cuando se necesita proveer vacantes.

Se promueve y facilita el desarrollo de las competencias de los funcionarios y el mejoramiento de sus condiciones personales y familiares.

Se promueve un clima organizacional, acorde con la cultura empresarial, en donde el funcionario se sienta a gusto con su equipo de trabajo y con la organización.

4.1.3. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA FRENTE AL MANEJO DE LA INFORMACIÓN Y EL USO DE LOS BIENES DE LA ORGANIZACIÓN

La organización está dispuesta para suministrar la información pertinente que requieran los entidades de dirección, inspección, control y vigilancia, directivos, proveedores, afiliados, asociados y comunidad en general.

La información o bienes que se genera como producto del ejercicio de las funciones de los colaboradores son de propiedad intelectual de la organización.

Se respetan los acuerdos de confidencialidad suscritos con clientes externos para el uso de la información que se suministra o genera por la ejecución de convenios, acuerdos, contratos o similares, no aprovechándola en beneficio propio, ni utilizándola con terceros para fines diferentes a los inicialmente convenidos.

Cada funcionario de la organización responderá por la custodia y buen uso de los bienes suministrados por la organización para el ejercicio de sus responsabilidades, salvo el deterioro por el uso.

La información, bienes y servicios que suministra la organización no deben utilizarse para beneficio personal o familiar.

La organización utilizará la información consignada en las Historias Clínicas única y exclusivamente para los fines relacionados con la atención al usuario, manteniendo en todo momento la reserva legal y de confidencialidad.

Solo se suministrará información sobre la condición de salud de un afiliado cuando así lo requieran las autoridades judiciales y de Salud en los casos previstos en la normatividad vigente, así como las demás personas determinadas en la Ley.

No está permitido utilizar los equipos de computo para realizar trabajos personales o familiares, así como grabar información relacionada con grupos al margen de la Ley, pornografía, pedofilia, etc.

4.1.4. POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN ÉTICA FRENTE A ACTORES EXTERNOS, LA SOCIEDAD, EL ESTADO, LA COMPETENCIA Y EL MEDIO AMBIENTE.

Se actúa con honestidad y transparencia tanto al interior como al exterior de la organización, velando por el buen nombre de la organización.

La organización hace valer la palabra empeñada en el cumplimiento de los compromisos que se adquieren con clientes externos.

No se exige, ni se acepta, ni se suministra dadivas o obsequios a proveedores en contraprestación de las funciones propias de la organización.

En las relaciones contractuales y comerciales se propende por la aplicación de la estrategia del GANA-GANA.

Se promueve y respeta la sana competencia entre las EPS, evitando practicas fraudulentas para permanecer o posicionarse en el mercado del aseguramiento.

La organización se abstiene de participar en los procesos políticos de elección popular, salvo la promoción del ejercicio individual de elector que es deber de todos los funcionarios de Mutual SER ESS.

Se promueve la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

5. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La organización acoge los principios internacionales de la responsabilidad social empresarial en los siguientes términos:

- Promueve y respeta la protección de los derechos humanos
- Respeta la legislación vigente en cuanto a los derechos de los trabajadores y genera trabajo productivo y digno
- No utiliza el trabajo infantil
- Apoya a la libertad de los trabajadores de asociarse
- Promueve y practica relaciones comerciales armónicas con sus proveedores y clientes
- Promueve la participación social democrática de los asociados
- Promueve la economía solidaria y vincula a los asociados y empleados en proyectos productivos
- Promueve la convivencia pacífica y la reconstrucción del tejido social
- Establece políticas para proteger el medio ambiente
- Apoya la construcción de capital social generando confianza en sus proveedores y cliente y organizaciones solidarias.
- Establece programas de solidaridad para las comunidades donde desarrolla su objeto social

6. MECANISMOS DE DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN

La organización establece mecanismos e instancias para que los funcionarios aprehendan e interioricen los postulados del código de ética así:

- Folletos con el contenido a disposición de todos los empleados y para consulta del publico.
- Difusión en la pagina Web de MUTUAL SER E.S.S. EPSS.
- Difusión en las reuniones mensuales de las coordinadoras locales de atención al usuario y demás funcionarios.
- Talleres periódicos de entrenamiento.
- Retroalimentación personalizada cuando los casos precisos tiene ocasión.
- Líderes de seguimiento al cumplimiento del Código de Ética en cada Unidad Regional.

7. INDICADORES DEL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA

En principio, la primera instancia de seguimiento a la ejecución de la acciones del código de ética le corresponde al responsable de ejecutarla (AUTOCONTROL).

La segunda instancia de seguimiento es la Unidad de Auditoria y Gestión de Calidad que ejecuta la AUDITORIA INTERNA.

EL seguimiento a la gestión ética institucional se realiza a través de los siguientes indicadores:

NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	CATEGORÍA	LÍNEA DE BASE	ESTÁNDAR
Proporción de funcionarios con apertura de disciplinario por violación de las políticas de ética	N° de funcionarios con proceso disciplinario/Total funcionarios	Proceso	0%	2%
Proporción de funcionarios sancionados por violación de las políticas de ética	N° de funcionarios sancionados/Total funcionarios	Proceso	0%	1%
Proporción de incidencia de casos de acoso sexual o laboral notificados	N° de casos de acoso/Total funcionarios	Proceso	0	0
Proporción de quejas radicadas tipificadas como Atención Humanizada o calidez de la atención	N° de quejas por atención no humanizada/Total quejas	Proceso	0	0
Proporción de satisfacción de los usuarios y clientes externos con la aplicación de las políticas de ética	N° de usuarios y clientes externos satisfechos/Total de usuarios y clientes externos encuestados	Resultado	Por construir	90%