	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016


CODIGO DE BUEN GOBIERNO

CODIGO DE ETICA

**SANTIAGO DE CALI, ENERO
2016**

MORENO REYES S.A.S


CLINICA PICASSO

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

CONTENIDO

Glosario

1. Generalidades de la organización
2. Plataforma estratégica
3. Principios
4. Valores institucionales
5. políticas para la gestión ética:
 - 5.1 proceder de los empleados e relación al ejercicio dentro de la clínica.
 - 5.2 proceder de los funcionarios en su relación externa
 - 5.3 Proceder de los funcionarios en el buen servicio a los usuarios
 - 5.4 Proceder de la institución a los usuarios internos y externo
6. Divulgación
7. Control sobre el sistema de Ética Institucional
8. Vigencia


	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

INTRODUCCION

El presente Código de Ética sirve como instrumento fundamental de gestión para la administración y sus funcionarios como un marco general que le permita a la organización cumplir con sus objetivos, su misión, visión y principios y responder a las necesidades de sus proveedores y clientes al fijar entre las partes los parámetros de las relaciones laborales, comerciales y de negocios.

Sirve además como marco general de comportamiento y presentación de sus funcionarios en la relación diaria con los compañeros de trabajo y en la relación con los clientes (pacientes y familiares) a quienes se les debe respeto y reconocimiento como uno de los pilares fundamentales y por quienes existe la empresa.

Se plantea como un principio general el fomentar relaciones basadas en el respeto mutuo y la cordialidad entre los diferentes miembros de la organización comprendiendo en este concepto, buen trato de palabra y actuación, con una sólida cultura y profesional.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

CONCEPTOS (GLOSARIO)

A continuación se precisan algunos conceptos de importancia en relación con los Códigos de Ética (conducta) y de buen gobierno.

CODIGO DE BUEN GOBIERNO


También denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes internos como externos.

CODIGO DE ETICA

También denominado código de CONDUCTA. Es el documento que comprende las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

POLITICAS

Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual esta orientara la gestión del servicio, para el cumplimiento de fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

PRINCIPIOS

Causa fundamental o verdad universal; o lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

PRINCIPIOS ETICOS

Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben.


VALORES

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

SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTIA DE CALIDAD

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

1. GENERALIDADES DE LA ORGANIZACIÓN

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

La Clinica Picasso surgió gracias al empeño del Dr. MAURICIO MORENO, médico cirujano plástico y el deseo de formar empresa generadora de empleo y aportando un granito de arena para el desarrollo y progreso del occidente colombiano en materia de salud.


El 06 de abril de 2006 se hizo su sueño realidad con la apertura de la Clinica Picasso, dotada de 7 consultorios, 3 quirófanos, una sala de recuperación ambulatoria, una sala de recuperación prolongada, centro de estética, cámara hiperbárica y laboratorio clínico.

Tristemente fallece inesperadamente en la cumbre del éxito, pero su espíritu emprendedor quedo sembrado en los corazones de su familia como legado. Continuar la tarea ha sido todo un reto. Cada día hay que enfrentar dificultades, sin embargo, el compromiso y el apoyo de los profesionales, funcionarios han sido de gran apoyo para superarlo. En el mundo dinámico y cambiante es necesario que las instituciones se reinventen cada día, por eso surge la idea de expandirse llegando al mercado antes ignorado. La Clinica Picasso ofrece sus servicios a personas que desean realizarse un procedimiento quirúrgico para corregir o mejorar su figura y rostro, pero que por sus dificultades económicas no podía acceder a estos servicios. Estas personas tienen hoy la oportunidad de elegir la alternativa de pago que más le convenga con el mismo servicio de garantía y calidad.

2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISION:

Ofrecer servicios en la especialidad de cirugía plástica, estética y reconstructiva con mejoramiento continuo, con altos niveles de confiabilidad y seguridad para la satisfacción de nuestros pacientes.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

VISION

Para el 2020 la Clínica Picasso será la más sólida e importante alternativa de cirugía plástica y reconstructiva en el suroccidente colombiano por su calidad y seguridad.

PROPUESTA DE VALOR:

Satisfacer las necesidades estéticas con altos niveles de confiabilidad y seguridad.


3. PRINCIPIOS

3.1 PRINCIPIOS ETICOS

- Confidencialidad (reserva profesional)
- Lealtad
- Profesionalismo
- Compromiso institucional

CONFIDENCIALIDAD

Respetamos la cualidad de `` reservados`` o `` restringidos`` que tienen ciertos datos sobre las personas durante la relación profesional y/o laboral y los documentos, productos o informes derivados del vínculo laboral controlando su difusión, no solo en cuanto a la extensión de su difusión, sino a la calidad y vía de difusión. Cumplimos con el secreto o reserva profesional entendida como todo aquello que no es ético o lícito revelar sin justa causa.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

LEALTAD

Somos fieles al ejercicio de nuestras funciones damos cumplimiento al mandato y las ideas institucionales, orientando nuestras actuaciones al servicio de las personas y la comunidad.

PROFESIONALISMO


Propendemos por la capacidad e idoneidad necesaria de nuestro personal para que los servicios ofrecidos se realicen en forma eficaz y satisfactoria. Con actualización permanente de los conocimientos necesarios para su actuación profesional y especialmente aquellos requeridos por el bien común y los imperativos del progreso social y económico.

COMPROMISO INSTITUCIONAL

Cumplimos con la obligación, lo prometido y lo pactado con la capacidad de alinearnos y tomar como propios los proyectos y propósitos institucionales. Acuerdo entre dos o más partes, una promesa o alianza.

3.2 PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

- Sentido de compromiso social
- Espíritu de servicio
- Calidad
- Respeto

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

SENTIDO DE COMPROMISO SOCIAL

Fundamentamos nuestra labor en lograr el bienestar del usuario, funcionarios, proveedores y comunidad en general, encaminando acciones como proyección social.

ESPIRITU DE SERVICIO:


Con solidaridad satisfacemos las necesidades expectativas de la comunidad, usuarios y compañeros y ayudamos de manera espontánea y aunando esfuerzos en las causas, proyectos y dificultades.

CALIDAD:

Trabajamos por la calidad en la prestación del servicio, generando seguridad y beneficios para nuestros pacientes, colaboradores, proveedores, directivos y comunidad, con la infraestructura y equipo tecnológico adecuado y con un recurso humano calificado como base principal de crecimiento y desarrollo de la institución.

RESPECTO

Aceptamos y comprendemos las particularidades de cada persona sea cual fuere su raza, edad, condición social, opción sexual y procedencia sin discriminaciones y valorando sus cualidades. Ofrece os todos los procedimientos y/o medicamentos a nuestra disposición o alcance para aliviar o cuara la enfermedad de nuestros pacientes, con actuaciones regidas por el respeto a la dignidad humana, manteniendo la reserva y confidencialidad de la

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

información y la privacidad en la atención. Damos también trato sincero y lealtad a nuestros colegas y superiores.

4. VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Seguridad y confianza
- Vocación en servicio y excelencia
- Compromiso y sentido de pertenencia
- Profesionalismo
- Responsabilidad
- Trabajo en equipo


HONESTIDAD

Actuamos de manera razonable, justa, recta y decente, anteponiendo los intereses de la institución a los propios. Estamos dispuestos a mostrar, sustentar y comunicar nuestras actuaciones, manejando la información en forma ágil, completa y veraz, fundamentando nuestra labor en la transparencia, equidad e integridad de todos nuestros actos.

SEGURIDAD Y CONFIANZA

Generamos políticas y procesos orientados al desarrollo de una cultura de seguridad que involucra al paciente, su familia y equipo de salud.

Sentimiento de credibilidad construido y generado por la organización frente a sus clientes y colaboradores. Capacidad para decidir y actuar individualmente o en grupo, sin reserva, dentro de la ética y la moral.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

VOCACION EL SERVICIO Y EXCELENCIA

Nuestro personal se caracteriza por brindar servicios con un trato amable, cálido, cordial y humano para todos los usuarios. La formalidad, el profesionalismo, la eficacia y la eficiencia son características positivas y deseables en el servicio y en la atención ofrecida.

COMPROMISO Y SENTIDO DE PERTENENCIA

Hacemos propios los propósitos y proyectos institucionales actuando con disposición permanente y entregando lo mejor de cada uno. Con sentido de pertenencia nos empeñamos en cumplir nuestros deberos y superar las expectativas de los establecido.


PROFESIONALISMO:

Brindar atención de la más alta calidad humana y científica a los pacientes que acuden a la clínica.

RESPONSABILIDAD

Cumplimos con el deber asignado para el logro de los objeivos institucionales aportando lo mejor de si mismo, asumiendo nuestros actos y omisiones en el ejercicio de nuestras funciones.

TRABAJO EN EQUIPO

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

Trabajamos intercambiando acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando nuestras acciones con sentido de cooperación para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.


5. POLITICAS PARA LA GESTION ETICA

La Clínica de cirugía plástica Picasso es una entidad que pensando en la seguridad y la excelencia del servicio, cuenta con profesionales en cirugía plástica con los cuales hacemos posible realizar el sueño de las personas que nos eligen dedicándonos a resolver cualquier inquietud de manera precisa, definitiva y profesional.

Las políticas y compromisos éticos de nuestros administradores y colaboradores se encuentran definidos en el Código de Buen Gobierno de la Clínica.

Los funcionarios y administradores de la Clínica se comprometen a:

- Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales y estatutarias de la clínica, el código de Buen Gobierno y los principios éticos plasmados en el presente código.
- Cumpliendo con los procesos y canales de una comunicación abierta, oportuna y adecuada con todas las instalaciones de la clínica.
- Cumplir con el direccionamiento estratégico y las políticas de calidad definidas, ajustando las actuaciones a los presentes principios y políticas éticas.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016


- Administrar y manejar en forma eficiente los recursos , acatando los presupuestos asignados.

La clínica en desarrollo de su objeto es fiel cumplidora de la Constitución, de la Ley, respeta y acata las decisiones tomadas por los órganos de control.

5.1 PROCEDER DE LOS EMPLEADOS EN RELACION AL EJERCICIO DENTRO DE LA CLINICA

DESEMPEÑO DEL CARGO:

- Las relaciones dentro de la institución se fundamentaran en el respeto sin hacer ningún tipo de discriminación, tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso.
- Atención amable y oportuna, dando la información que nos soliciten respetando el tiempo de ls demás.
- Comunicación clara, concreta, oportuna y positiva.
- Trato respetuoso y amable con los compañeros y usuarios para nuestro ambiente de trabajo y el servicio que ofrecemos sea de excelente calidad.
- Delante de nuestros usuarios evitar conversaciones y actividades privadas que causen angustias y molestias a estos y a sus familias.
- El vocabulario debe ser comprendido, acogedor, respetuoso con los usuarios, los visitantes y con nuestros compañeros y jefes evitando frases soeces e inadecuadas.
- Los gestos, la mirada, el tono de voz forman parte de la comunicación, debemos ser respetuosos y amables.
- El personal de la institución debe abstenerse de ingerir alimentos y fumar dentro del lugar de trabajo.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

- Abstenerse de realizar actividades comerciales dentro de la clínica y debe tener en cuenta que los compromisos que este adquiere son estrictamente a título personal, no existiendo ningún compromiso de responsabilidad solidaria por parte de la institución.

LEALTAD:

- Los funcionarios, no aceptaran ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.
- Ningún empleado podrá utilizar su posición en la organización para su beneficio personal exclusivo, o de sus familiares.


MANEJO DE INFORMACION

- Toda información oficial y otros emanados de la Institución y que de alguna manera contemple, involucre o este relacionada con datos oficiales de la Clínica, se debe canalizar a través del vocero oficial definido para ello.

PRESENTACION PERSONAL

En calidad de funcionario, cada uno debe de asumir el papel de representante y vocero de la Clínica en todo momento debemos enalecer su imagen, por lo tanto se debe cuidar especialmente lo siguiente:

- Uso de ropa adecuada para laborar. El uniforme es de uso obligatorio para aquellas personas o cargos donde este se ha definido.


	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

- Los médicos y demás profesionales de la salud deben utilizar bata medica y las vestimentas informales, están específicamente prohibidas: escotes exagerados, faldas con altura inadecuada, maquillaje excesivo, pintura de uñas con colores sobresalientes, uso de pantalones cortos o bermudas.
- El vocabulario utilizado, debe estar acorde con la altura que merecen sus clientes, base elemental para la permanencia en su lugar de trabajo.
- En ningún caso se debe enfrascar e discusiones innecesarias con los pacientes y familiares, siempre debe de primar un ambiente conciliador y de dialogo, buscando la solución de un problema, no salir ganador en la discusión.

5.2 PROCEDER DE LOS FUNCIONARIOS EN SUS RELACIONES EXTERNAS

DESEMPEÑO DEL CARGO:

- Las relaciones entre los directivos y demás empleados, se deben basar en el respeto, aundando esfuerzos y poniendo todo el empeño para cumplir con las expectativas de los usuarios.
- En el ejercicio de su cargo, los funcionarios de la Clinica, deberán dar a los terceros un trato justo y en igualdad de condiciones, con el fin de que las relaciones de estos en la organización no originen un trato especial ni ventajoso para que unos u otros, ni introduzcan al tercero a sentirse obligado a tener consideraciones especiales para un empleado determinado.
- Es deber de los empleados y directivos actuar responsablemente; toda negociación debe hacerse bajo criterios de seguridad, transparencia,

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

precio justo, rentabilidad adecuada, beneficio mutuo, oportunidad y garantías.


LEALTAD:

- Evitar hechos que pongan en peligro la integridad y seguridad de la empresa, de los usuarios y empleados.
- En situación de conflicto de intereses no se obtendrá beneficio personal o a favor de terceros a consta de la institución.

5.3 PROCEDERES DEL EMPLEADO EN UN BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS.

DESEMPEÑO EN EL CARGO:

- Nuestra razón de ser, los usuarios.
- Respetar activamente los Derechos de los pacientes y familiares, el usuario es la persona mas importante en nuestra institución.
- Promover activamente entre los mismos la práctica de estos derechos.
- Velar en todo momento por darles la confianza que en la Clinca se promueve y respetan.
- El usuario tiene derecho a servicios de alta calidad y atención segura, por tanto la institución y su equipo de trabajo, deben por acciones permanentes tendientes a garantizar el control máximo de los riesgos inherentes a la prestación del servicio y a implementar procesos de calidad necesarios para prestar el mejor servicio y generar confianza entre sus pacientes, clientes, aseguradoras y estado.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

5.4 PROCEDERES DE LA INSTITUCION EN EL BUEN SERVICIO A LOS USUARIOS (INTERNOS Y EXTERNO)


MANEJO DE A INFORMACION

- La información del personal es compilada en la hoja de vida la cual reposa en el archivo administrativo y solo puede ser consultada por el personal autorizado por el área de gestión humana como consta en el proceso de dicha área. Toda información de carácter privado del personal (enfermedades, mandamientos judiciales, deducciones) será archivada en la hoja de vida y se guardaran la reserva correspondiente.
- Toda información relativa al personal solicitada por terceros solo será suministrada por el jefe de Gestión Humana o en su ausencia la gerencia.

DESEMPEÑO DEL CARGO:

- La Clinica proporcionara a sus empleados los elementos de protección personal según el cargo a desempeñar y velar por su utilización.
- La Clinica será la responsable de suministrar los implementos y materiales requerido para la ejecución de sus funciones.
- Toda inversión que ejecute la Clinica debe estar precedido por criterios de garantía, seguridad, protección, precio y rentabilidad.
- La Clinica se compromete a brindar ambientes seguros, confortables y adecuados para el desarrollo de actividades laborales.

CON EL MEDIO AMBIENTE:

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016

- Contribuimos a la protección del medio ambiente, a través de la aplicación del sistema ambiental y el adecuado manejo de los residuos hospitalarios, disposición final de basuras y material reciclable.

6. DIVULGACION

EL presente código deberá ser publicado en la página WEB de la Clínica y deberá ser socializado desde la Gerencia, a través de los gerentes de área, también se entregara por áreas en medio físico y la internet, a la vez que deberá ser incluido como modulo obligatorio en los procesos de inducción y re inducción de empleados de la entidad.

7. CONTROL SOBRE EL SISTEMA DE ETICA INSTITUCIONAL.

La institución velara a través de las diferentes instancias jerárquicas porque se cumplan las normativas éticas establecidas, además de que se promueve con los diversos públicos y grupos de interés, la generación de confianza y disposiciones de autorregulación y autocontrol.

Es obligación de todos los empleados revelar cualquier información concerniente a violación de las normas y disposiciones generales contempladas en el presente código.

8. VIGENCIA

La aplicación del presente Código de Ética rige a partir de su expedición, con la respectiva resolución de la Gerencia que la normaliza.

Santiago de Cali, 15 de enero de 2016.

	CODIGO DE BUEN GOBIERNO	Versión: 01
		Ultima revisión: enero 2016