Código de cultura

'Soy Coopsana

Coopsana

Objetivo:

Establecer de manera clara los principios, valores, comportamientos y actitudes que orienten la forma en la que los asociados, colaboradores y prestadores de servicio ejecutan su labor, se relacionan y toman decisiones al interior de la institución.

Objetivos específicos:

- Alinear a todos los asociados, colaboradores y prestadores de servicio con un propósito en común.
- Guiar comportamientos y toma de decisiones.
- Fortalecer el clima institucional.
- Garantizar coherencia institucional.
- Proteger la reputación de la institución.

¿A quién aplica el código de cultura?

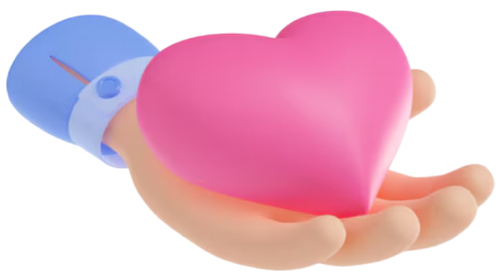
A todo el personal de la institución, independientemente de la modalidad de contratación.

Cultura Soy Coopsana

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Compromiso	• Llega puntual y cumple sus horarios. • Cumple sus funciones en los tiempos establecidos. • Actúa con honestidad y transparencia. • Respeta la confidencialidad. • Cumple las normas y políticas institucionales. • Cuida los recursos de la institución. • Habla bien de la institución. • Se identifica con la misión y visión de la IPS. • Busca aprendizaje continuo.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Organización	• Organiza sus actividades diarias según el nivel de urgencia e importancia. • Establece cronogramas y cumple fechas. • Mantiene su espacio limpio y funcional. • Maneja adecuadamente insumos y recursos. • Optimiza el tiempo sin afectar la calidad. • Reduce reprocesos mediante planificación previa. • Cumple agendas y respeta horarios establecidos. • Hace seguimiento a compromisos adquiridos.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Oportunidad	• Entrega tareas y reportes dentro de los plazos definidos. • Responde solicitudes sin demoras innecesarias. • Atiende situaciones urgentes con prontitud. • Da soluciones rápidas sin sacrificar calidad. • Escala oportunamente los casos que requieren apoyo. • Identifica riesgos y actúa antes de que se convierta en problemas. • Entiende que su puntualidad impacta directamente la experiencia del usuario.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
 **Pasión**	• Realiza sus funciones con motivación y disposición. • Transmite actitud positiva al equipo de trabajo y usuarios. • Mantiene el buen ánimo incluso ante los retos. • Se autoevalúa y busca mejora continua. • Busca nuevas formas de hacer mejor su trabajo. • Defiende y promueve los valores y principios institucionales. • Atiende con calidez y vocación. • Genera experiencias positivas en usuarios y compañeros.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Solidaridad	• Ofrece apoyo cuando un compañero lo necesita. • Comparte conocimientos y buenas prácticas. • Comprende las dificultades de otros antes de juzgar. • Trata a los demás con dignidad y consideración. • Promueve un ambiente de confianza y cooperación. • Mantiene disposición frente a retos colectivos.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Amabilidad	• Saluda y se despide con cortesía. • Atiende con respeto, empatía y amabilidad. • Escucha activamente a los usuarios y compañeros. • Propicia un trato humanizado y de confianza. • Utiliza un lenguaje adecuado y profesional. • Maneja situaciones difíciles con paciencia y serenidad. • Evita comentarios negativos o despectivos. • Ofrece orientación clara y comprensible.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Novedad	• Se adapta a nuevas tecnologías e innovaciones. • Propone nuevas ideas para optimizar procesos. • Participa activamente en procesos de transformación. • Aprende rápidamente nuevas herramientas o métodos. • Aporta valor agregado al servicio.

Principio / Valor	Comportamiento esperado
Adaptabilidad	• Mantiene actitud positiva frente a transformaciones institucionales. • Responde adecuadamente ante cambios inesperados. • Mantiene la calma en situaciones imprevistas. • Evita generar alarma o resistencia innecesaria. • Colabora para facilitar la transición del equipo.

Modelo Coopsana basado en las competencias institucionales.

Competencia	Descriptor comportamental
Orientación al servicio	Identifica y aborda eficientemente las dificultades y preocupaciones que puedan presentar los clientes tanto internos como externos, brindando una experiencia positiva.
Trabajo en equipo	Contribuye de manera activa y constructiva a la consecución de los objetivos comunes, manteniendo una actitud de respeto, escucha activa y de apertura a nuevas perspectivas.

Competencia	Descriptor comportamental
Destreza comunicativa	Mantiene un lenguaje verbal fluido y una postura corporal que respalda su comunicación, adapta su lenguaje y tono según el contexto y la situación.
Orientación al logro	Demuestra determinación constante para alcanzar los objetivos establecidos, buscando continuamente la excelencia en su trabajo y brindando un valor agregado.

Árbol de relaciones

Divulgación, consulta y vigencia

El presente código se tendrá a disposición por medio de almera e intranet, las modificaciones y actualizaciones se divulgarán a todo el personal por medio de los canales institucionales.