

1. LIDERAZGO Y ESTILO DE GESTIÓN

1 a. Los líderes desarrollan y establece la Misión, Visión y Valores de la organización

Son nuestros líderes, contando con el apoyo de la Alta Dirección, la Junta Directiva y la Presidencia, quienes desarrollan el proceso de planeación estratégica. Allí se establecen los pilares y directrices estratégicas que son la base y las columnas del desarrollo de los objetivos organizacionales, los cuales se encuentran inmersos en cualquier actividad de la empresa y de sus colaboradores.

Mediante este ejercicio se realiza el establecimiento de la misión y de la visión, que describen nuestra razón de ser y enmarcan la proyección y el futuro de la compañía.



Oferta de valor:

Nuestro compromiso es el bienestar y la salud, trabajamos para preservar el milagro de la vida.

Con nuestra gente apasionada, comprometida y responsable, brindamos oportunidades de crecimiento y desarrollo permanentes, a quienes se dedican a la noble labor de salvar y mejorar la calidad de vida de las personas.

Y lo que nos diferencia es nuestra Mística, que representa nuestra forma de ser y actuar al pertenecer al Grupo Amarey. Nos importa lo que hacemos y le ponemos el corazón, ese es nuestro sello.

Ética en el Grupo Amarey

Todas las actividades que se desarrollan en la organización responden a una ética profesional y a un buen actuar de nuestros colaboradores. Los principios éticos son la columna que impulsan el crecimiento sostenible y garantizan que el cumplimiento de objetivos recoja los frutos esperados siempre teniendo en cuenta el aporte a nuestros grupos de interés.

Así mismo, nuestros líderes conocen, aplican y son los primeros garantes de que el código de ética que nos rige como organización sea aplicado en el relacionamiento con nuestros grupos de interés externos. Así mismo el relacionamiento interpersonal en el interior del Grupo Amarey se fundamenta en el respeto y las buenas maneras.



Ilustración 3 Árbol Ética Amarey

Nuestros Valores

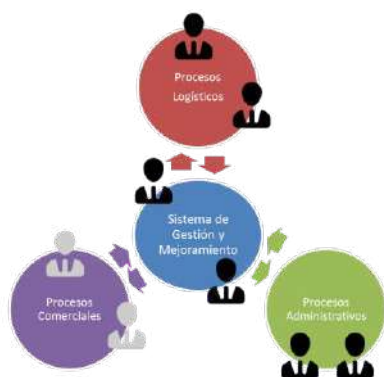
Contamos con unos valores corporativos, definidos por los líderes, que representan el ADN de nuestra organización. Estos se ven reflejados en el actuar de nuestros colaboradores y en cómo nos perciben nuestros grupos de interés. Ser parte de la familia Amarey es obrar basados en estos valores y transmitir nuestra mística a todos con quienes nos relacionamos. Estamos regidos por un Código de ética que resume y enmarca nuestros comportamientos dentro del mercado del cual hacemos parte (sector salud), en donde se demandan unos principios específicos de transparencia en las relaciones comerciales y unas directrices claras para el buen obrar de nuestros colaboradores.



Ilustración 4 Valores Grupo Amarey

1 b. Los líderes promueven la implantación de sistemas de gestión y la determinación de resultados a conseguir y su seguimiento.

Los líderes de Amarey se involucran y promueven el desarrollo y la apropiación del Sistema Integrado de Gestión y sus procesos a través del programa “Gestores Integrales” que consiste en un programa de formación en donde participan de forma activa líderes y personas de todas las áreas de la organización y se entrenan en temas relacionados con el Sistema de Gestión de Calidad, el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo, Auditorías Internas, y herramientas y metodologías de mejoramiento.



Modelo Multiplicador

El propósito de este programa es fortalecer el Sistema de Gestión en toda la organización por medio de un Modelo Multiplicador, en el cual los “Gestores Integrales” promueven la cultura de la calidad y desarrollan actividades propias del sistema tales como: el análisis de indicadores de proceso, documentación de procedimientos, auditorías en sus propios procesos, y a su vez impulsan la mejora continua en sus equipos de trabajo con el conocimiento adquirido en el programa de formación, en el que los líderes mantienen un rol de orientador y generan el respaldo para el desarrollo de estas actividades.

Ilustración 5 Modelo Multiplicador

Ejemplo: En el año 2018 se realizó la formación en el Decreto 1072, esto para profundizar en el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, lo que permitió el desarrollo del programa de auditorías bajo el enfoque de calidad y seguridad y salud en el trabajo.

Las funciones del líder orientador son:

- Realizar constante acompañamiento a la labor del Gestor.
- Promover la cultura del mejoramiento dentro de su proceso.
- Hacer seguimiento a la ejecución de actividades del Sistema Integrado de Gestión en su proceso.
- Generar espacios en Comités para que el Gestor presente el estado (diagnóstico) del proceso en el Sistema Integrado de Gestión.

Las funciones del gestor son:

- Conocer y divulgar los aspectos relevantes del Sistema Integrado de Gestión.
- Mantener informado a su líder sobre las actividades del Sistema Integrado de Gestión.
- Promover en su equipo de trabajo el mejoramiento continuo.
- Realizar seguimiento constante a los riesgos de su proceso.
- Garantizar el desarrollo de acciones de mejora en su proceso.
- Apoyar la preparación de auditorías internas/externas.
- Presentar informes en Grupos Primarios sobre el estado del proceso en el Sistema Integrado de Gestión.

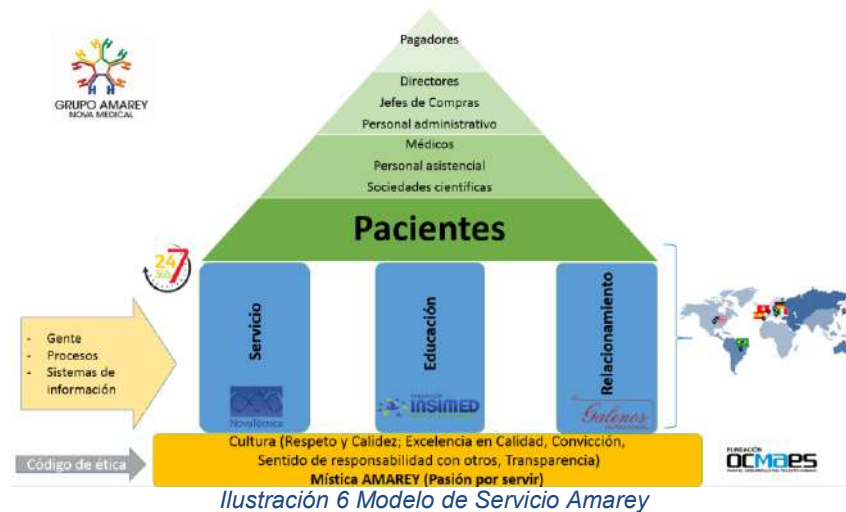
Por medio de los comités primarios, los líderes de proceso de forma mensual, realizan el seguimiento del cumplimiento de objetivos, revisión de indicadores y el estado de las acciones de mejora. Además, el gestor es el encargado de presentar la información para que el líder pueda tomar decisiones y dar directrices a todo el equipo de trabajo.

1 c. Los líderes se comprometen con los grupos de interés externos.

El modelo de servicio del Grupo Amarey establece como base la relación y conocimiento permanente del cliente el cual representa nuestra razón de ser.

La base del modelo está dado por el capital estratégico del Grupo – definido por su gente, sus valores y la mística Amarey. Es a través de nuestra gente y sus líderes que hacemos realidad la experiencia de valor a nuestros clientes brindando mayores oportunidades de vida a nuestros pacientes, enmarcado dentro de acciones éticas y de responsabilidad social.

La Mística Amarey, representa lo que nos define, es la pasión por servir, es el sello que nos aportó nuestro Director - Fundador de cómo le ponemos el corazón a nuestro trabajo, como nos proyectamos, como nos diferenciamos de la competencia y logramos evidenciar en nuestro día a día, nuestros valores.



1 d. Los líderes se comprometen con las personas de la organización para conseguir su implicación.

Existen algunos espacios para el reconocimiento individual y grupal en actividades y espacios comunes planeados desde el área de bienestar, en los cuales los líderes tienen la oportunidad de reconocer a distintos miembros de sus equipos por sus competencias, valores y logros. De igual forma, el espacio de Evaluación para el Desarrollo permite una retroalimentación efectiva, en la cual se establecen metas de manera conjunta y se da a conocer al colaborador sus fortalezas a nivel de competencias y logros y oportunidades de mejora, que le permiten desarrollarse personal y profesionalmente en su rol. Los anteriores aspectos se abordarán a mayor profundidad en el Capítulo 3, Desarrollo de Personas.

1 e. Los líderes promueven y gestionan el cambio y la innovación y se aseguran que la organización sea flexible.

Dentro del ejercicio estratégico del Grupo Amarey los líderes han establecido una metodología de gestión del cambio organizacional, que se encuentra enmarcada en las siguientes fases:



Visualización de una necesidad de Cambio Fase 1

Se genera una necesidad de cambio por parte de cualquier colaborador de la compañía la cual deberá ser presentada al líder del proceso impactado.

Se evaluará la pertinencia de la necesidad de implementación del cambio por parte del líder del proceso y la dirección ejecutiva de la compañía, se definirá si el impacto es alto y bajo.

Si el impacto de cambio es alto, el líder del proceso realizará una evaluación de la viabilidad de ese cambio y será puesta en consideración del comité directivo (Objetivos, alcance, análisis financiero, comercial, de recursos... etc.) **Ver. Formato de viabilidad del proyecto.**

Implementación y desarrollo Fase 2

Aprobada la viabilidad del cambio, el líder del proceso se convierte en líder de proyecto y deberá conformar su grupo de coequiperos a quienes les presentará el proyecto. De ser necesario el equipo ayudará a precisar la viabilidad del proyecto, este grupo se denominará equipo del proyecto. (Nombrar el equipo)

El equipo de proyecto definirá un cronograma de acciones con fechas y responsables.

El líder del proyecto se reunirá con el jefe de proyectos y mejoramiento, la dirección de gestión humana y la dirección de servicio cliente para presentar el proyecto y definir el acompañamiento en metodología de proyectos, cambios y ajustes en los procesos, actividades de alineación e impacto en la cultura y necesidades de comunicación interna y/o externa (Equipo asesor de cambio).

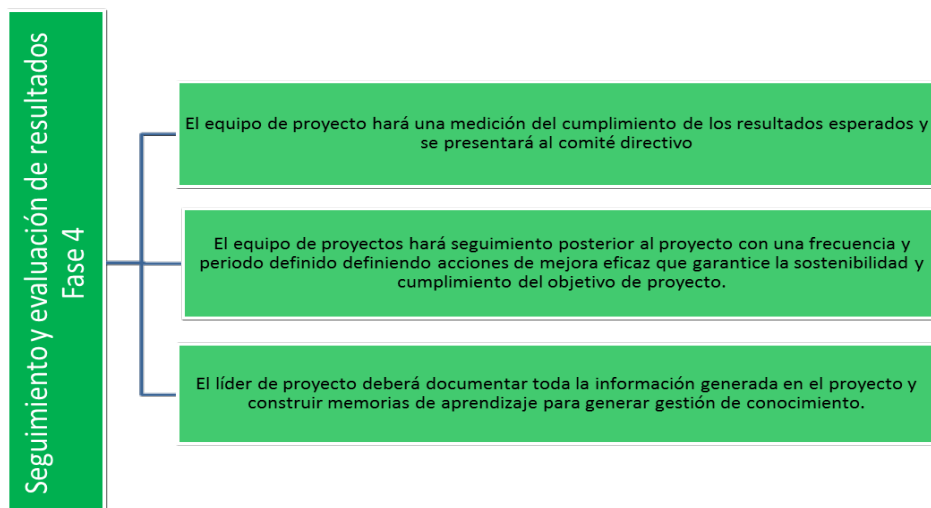
Impacto en clima y cultura Fase 3

A partir de la información recibida del proyecto el grupo asesor de cambio debe construir y presentar al equipo de proyecto un plan de acompañamiento en los aspectos de procesos, cultura, clima y comunicaciones el cual estará alineado al cronograma establecido por el equipo del proyecto.

Ejecutar el cronograma acordado de acompañamiento al cambio.

Se realizará una presentación por parte del equipo asesor de cambio, sobre los resultados del impacto generado por el cambio en la gente de la organización al equipo de proyectos como insumo para la generación de acciones de mejora del mismo.





El comité Directivo es el encargado de realizar el seguimiento a la implementación y el desarrollo de la gestión del cambio. Este se aborda de una manera transversal y con el involucramiento de todos los líderes. El propósito de este comité es generar el impacto esperado en el cambio. A su vez, este modelo repercute en la implementación de proyectos en la organización, los cuales deben cumplir con las fases del cambio para su planeación, implementación y cierre. Además se encuentra alineado con la gestión del conocimiento ya que es fuente primaria de información acerca de lecciones aprendidas, buenas prácticas y casos exitosos.

Modelo Gestión Cambio



Ilustración 8 Modelo Gestión del Cambio

EVIDENCIAS DISPONIBLES	RELACIÓN CON RESULTADOS CLAVE	RESPONSABLES
- Actas de comité Directivo - Procedimiento de gestión del cambio - Directrices corporativas - Página Web - Plan de comunicaciones - Mapa de procesos - FODA	6A, 6B, 7A, 7B, 8, 9.A, 9.B	Dirección Ejecutiva Comité Directivo

Tabla 1 Evidencias, Relación con resultados clave y Responsables en Liderazgo y estilo de gestión