# CORPORACIÓN DE LUCHA CONTRA EL SIDA

**Educación, Investigación y Atención Integral para la Salud**

***Ayudar a proteger y conservar la vida humana es nuestra razón de ser.***

# *Sello No Discriminación*

**Programa Integrado de Prevención, Diagnóstico y Control del VIH/SIDA**

**Certificado No. SC 3941-1**

VIGILADO Supersalud
Línea de Atención al Usuario: 6500870 – Bogotá, D.C.
Línea Gratuita Nacional : 018000910383

"Diseño y desarrollo de programas y servicios para actualización académica, investigación y atención integral aplicadas al VIH/SIDA: -Servicios de Actualización Académica de alto nivel en VIH/SIDA y enfermedades concomitantes. -Proyectos y líneas de Investigación en ciencias sociales y biomédicas, en el campo del VIH/SIDA. -Prestación de servicios ambulatorios de salud para el tratamiento integral especializado del VIH/SIDA, en: Medicina interna, infectología y servicio farmacéutico de mediana complejidad; psicología, medicina general y nutrición y dietética, de baja complejidad; asesoría integral (trabajo social, psicología, enfermería y química farmacéutica), grupos de apoyo y toma de muestras de laboratorio clínico general y especializado para el diagnóstico y seguimiento de la infección por el VIH/SIDA".

# Agenda

01 *Introducción*

02 *Plataforma estratégica*

03 *Principios del Referencial*

04 *Ruta del reporte*

05 *Resultados*

06 *Logros*

La **Corporación de Lucha Contra el Sida,** es reconocida con el Sello de No Discriminación por parte del Ministerio del Interior.

01

# *Introducción*



ICONTEC Otorga el certificado del Sello de No Discriminación del Ministerio del Interior en el Nivel 4 con un cumplimiento del 96,12 de un total posible de 100 puntos

**CORPORACIÓN PARA LA LUCHA CONTRA EL SIDA.**

Carrera 56 No. 2-120, Cali, Valle del Cauca, Colombia.

El derecho del uso del certificado de conformidad se otorga con el referencial:

**REFERENCIAL TÉCNICO PARA PREVENIR Y ELIMINAR CUALQUIER TIPO Y FORMA DE DISCRIMINACIÓN. REQUISITOS Y DIRECTRICES (2021-10-28)**

Este certificado es aplicable a las siguientes actividades:

Prevención y contribución a la eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación en las actividades como:

**Prestación de servicios ambulatorios de atención integral especializado en VIH/SIDA, en servicios para actualización académica e investigación aplicadas al VIH/SIDA y no discriminación a partes interesadas.**

Este certificado está sujeto a que la organización y sus actividades cumplan permanentemente con los requisitos establecidos en el referencial de certificación y en el documento "R-PS-013 Reglamento para la Certificación de servicios y procesos", lo cual será verificado por ICONTEC.

**Certificado** CP-CER-SND0036
Certificate

**Fecha de Aprobación:** 2023-01-24
Approval Date:

**Fecha Última Modificación:**
Last Modification Date:

**Fecha de Renovación:**
Renewal Date:

**Fecha de Vencimiento:** 2026-01-23
Expiration Date:

La autenticidad del certificado y su alcance se puede consultar al correo

Roberto Enrique Montoya Villa
Director Ejecutivo

F-PS-630
Versión 00

El futuro es de todos | Mininterior

Este certificado es propiedad de ICONTEC y debe ser devuelto cuando sea solicitado

# Sello No Discriminación

*La Corporación de Lucha Contra el SIDA recibe el certificado el Sello de No Discriminación, que otorga el Ministerio del Interior por medio del Icontec, según la "Norma referencial técnico para prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación, se adopta para establecer estrategias para la No Discriminación ". Desde el mes de enero del año 2023. Con un nivel de implementación IV puntaje de cumplimiento del 96,12%.*

*Por lo cual ha resaltado las siguientes estrategias que se manejan en la institución para una prestación del servicio humanizada y un ambiente laboral no discriminatorio para los colaboradores y partes interesadas .*

02

# *Plataforma Estratégica*

# Plataforma Estratégica

En el año 2024, se realiza seguimiento y revisión de la plataforma estratégica donde se define incrementar a los objetivos estratégicos y de la calidad, el **Objetivo No. 7**: Asegurar la no discriminación en todos los momentos de la atención a los usuarios, sus familias, colaboradores y partes interesadas. A partir de este objetivo se despliegan los **3 objetivos específicos** que determina un plan operativo para el cumplimiento de estos.

| | |
|---|---|
| **Asegurar la No Discriminación en todos los momentos de la atención a los usuarios, sus familias, colaboradores y partes interesadas** | Garantizar en la atención prestada y durante las actividades laborales, este inmersa las actividades de No Discriminación. |
| | Promover las estrategias que contribuyan a condiciones igualitarias para la atención de los usuarios. |
| | Mejorar continuamente a través de las acciones encaminadas a prevenir y eliminar cualquier tipo o acto de discriminación. |

# Políticas Institucionales

## Política de Calidad y Prestación del Servicio



"La Corporación de Lucha Contra el Sida está comprometida con la satisfacción de las necesidades de los usuarios, sus familias , colaboradores y partes interesadas, cumpliendo con el marco legal y los requisitos aplicables a través de la promoción y mantenimiento del servicio de salud, de investigación y educación no formal, **en condiciones oportunas, accesibles, seguras , humanizadas, evitando actos de discriminación**, con personal competente y un ambiente incluyente que contribuya a mejorar su bienestar, garantizando la sostenibilidad, el crecimiento de la institución y el mejoramiento continuo que permita ofrecer altos estándares de calidad en salud"

## Política de Humanización



"La Corporación de Lucha Contra el Sida se compromete a velar por la humanización en sus servicios entre colaboradores, usuarios, sus familias y partes interesadas a través del fortalecimiento de **una atención integral diferenciada con calidez, privacidad y dignidad** que garantice el cumplimiento de los valores y principios institucionales, los derechos y deberes de sus usuarios **y estrategias para eliminar cualquier tipo o forma de discriminación. "**

## Política del Talento Humano



"La Corporación de Lucha Contra el Sida está comprometida a garantizar el personal idóneo y competitivo, **respetando la igualdad de derechos y oportunidades,** fomentando la transformación de la cultura organizacional, el fortalecimiento en la calidad de la prestación del servicio, la mejora continua y un desarrollo sostenible"



# Inclusión en la gestión de la SST

- **Acceso equitativo a recursos y asegurando que todos los colaboradores tengan igualdad de oportunidadesde SST**:
- Integración de la no discriminación en la política de SST.
- Igualdad de condiciones en la evaluación de riesgos laborales (Matriz de Riesgos Laborales). (vacunación, promoción y prevención, epp)
- Sensibilización y formación continua en el programa de capacitación integrando todos los actores.
- Involucramiento de toda la institución. (Fomento a la participación de todos los niveles de la empresa (colaboradores, mandos medios y directivos)
- Desarrollo de ruta y mecanismo del reporte. Integrado con el Comité de Convivencia Laboral.

***"Me comprometo a promover una cultura organizacional que elimine las barreras de discriminación e incorporar un lenguaje incluyente".***

# Comité Operativo




OBJETIVO

Planear, implementar , monitorizar , comunicar y mantener el mejoramiento sistémico y continuo de los sistemas de gestión institucional

## Funciones

- Establecer estrategias que permitan adherencia a los principios
- Administrar el plan de comunicaciones
- Realizar auditorías y revisión por medio de rondas como fuente de la mejora continua
- Seguimiento al plan de trabajo del Sello de No Discriminación
- Seguimiento al plan de mejoramiento institucional
- Seguimiento a indicadores

## Integrantes

- ❑ Coordinadora de seguridad del paciente y humanización
- ❑ Coordinadora Administrativa
- ❑ Coordinadora SG-SST
- ❑ Coordinador SGA
- ❑ Químico- Farmacéutico
- ❑ Coordinador de Calidad

# 03

# *Principios*

# Principios



## Dignidad de las Personas

Reconocimiento y promoción de los derechos humanos.



## Derecho a la Diferencia

- Humanización del talento humano
- Garantizar una atención integral con enfoque diferenciado articulada con la prevención de cualquier tipo o forma de discriminación.
- Incentivar el reporte en humanización como mecanismo a prevenir o tratar cualquier acto de Discriminación.



## Igualdad

Apropiación del valor del respeto por el cual se fomenta el trato justo e igualitario, aceptando, apreciando y valorando las cualidades del otro, actuando desde el reconocimiento de sus derechos y deberes.

# Principios



## Equidad

- Reconocimiento de las necesidades del usuario en todos los momentos de encuentro a través de las manifestaciones.
- Reconocimiento de las necesidades de los colaboradores a través de las encuestas de clima organizacional y de humanización.
- Reconocimiento de las necesidades de las partes interesadas a través de la línea ética.



## Inclusión

- Reconocimiento de los derechos y deberes del usuario.
- Reconocimiento de los derechos y deberes de los colaboradores.
- Medios de comunicación visuales y auditivos para los usuarios.



## Tolerancia

- Reconocimiento y promoción de los derechos humanos.
- Apropiación de los valores institucionales para mantener un trato humanizado y cordial con las partes interesadas.

04

# *Ruta del Reporte*

# Ruta de Atención y Mecanimos del reporte

Identificación acto de discriminaciòn

Si es situación de emergencia donde haya lesión se articula con la “Guia de reacción inmediata ante una emergencia”.

Reporte de Situación

Análisis de la situación

Aplicación de Correctivos

Reparación




*“Me comprometo a promover una cultura organizacional que elimine las barreras de discriminación e incorporar un lenguaje incluyente”.*

# Ruta de Atención y Mecanismo del Reporte de Acto de Discriminación

**Colaboradores**

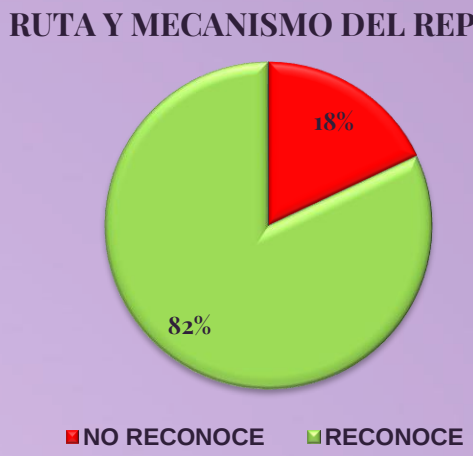
- Formato FRT-GDR-066 Reporte Situación de conflicto Laboral.
- Formato FRT-GDC-037 Reporte Unificado (Humanización)

**Usuarios**

- Buzón PQRSAF

**Partes interesadas**

- Línea Ética comunica@cls.org.co

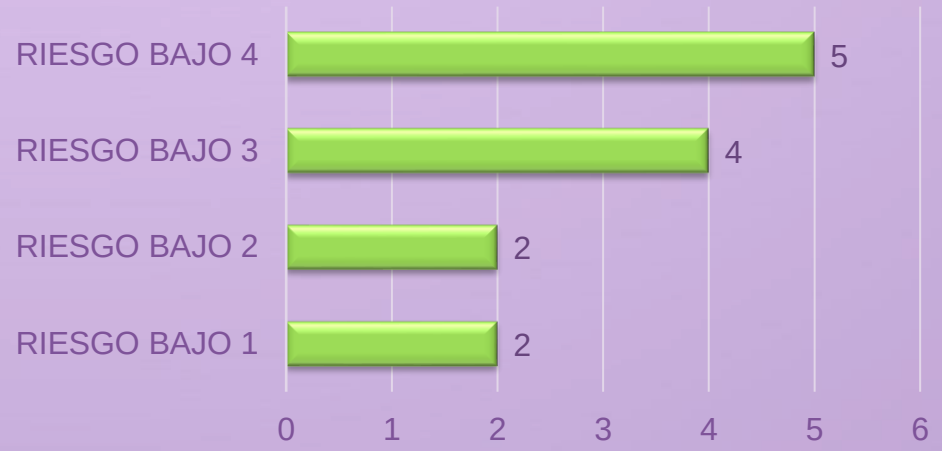



**¿Cuál es la ruta de atención y mecanismo del reporte frente a un acto de discriminación identificado?**

05

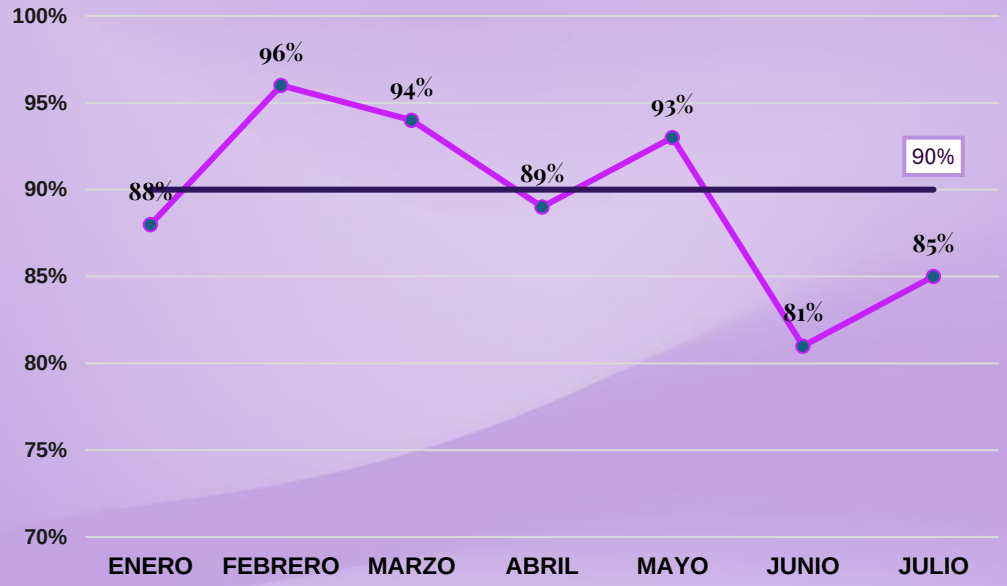
# *Resultados*

# Impacto de los riesgos




| | |
|---|---|
| 1 | • Actos de discriminación a los usuarios por su estado de salud, por su condición sexual, por etnia o religión.<br>• La institución incumple la equidad en la atención de los usuarios |
| 2 | • Inoportunidad en la gestión de los actos de discriminación.<br>• En el proyecto de investigación se vulnere los derechos humanos |
| 3 | • Desconocimiento de la ruta del reporte<br>• Incumplimiento en los objetivos estratégicos<br>• Infraestructura no inclusiva para los usuarios<br>• Personal desalineado a las políticas |
| 4 | • Partes interesadas en situaciones de discriminación<br>• Poca adherencia del personal en las estrategias humanizadas<br>• Medios de comunicación con lenguaje no inclusivo<br>• Actos de discriminación a partes interesadas<br>• Vulneración de los derechos humanos |

# Objetivo No.7



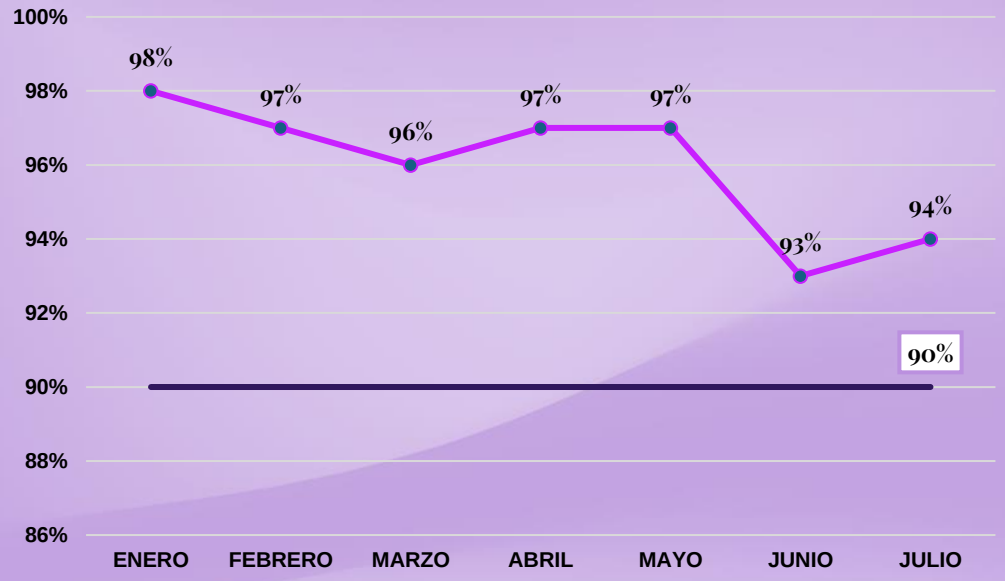

## *Objetivo*

Medir el cumplimiento del objetivo **No.7** a través del seguimiento de los planes operativos

## *Meta*

**90%**

# Política de Calidad y Prestación del Servicio




## *Objetivo*

Garantizar la efectividad y eficiencia del compromiso institucional para la satisfacción de las partes interesadas

## *Meta*

90%

# Política de Humanización



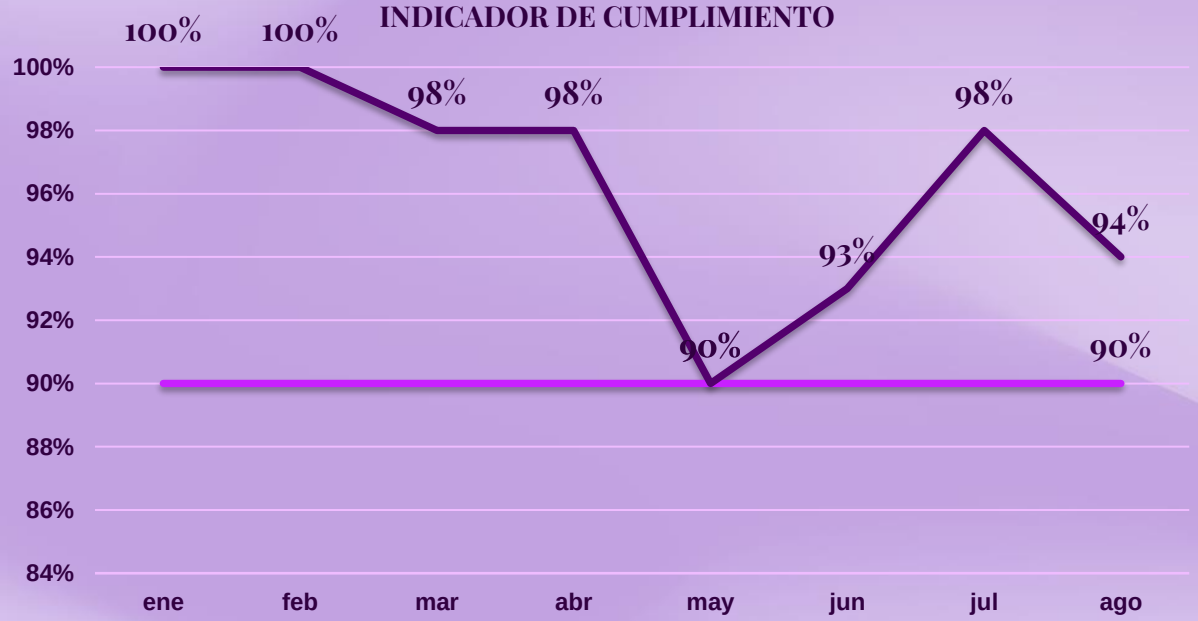

## *Objetivo*

Conocer el grado de cumplimiento en la implementación de política de humanización

## *Meta*

**90%**

# Política del Talento Humano



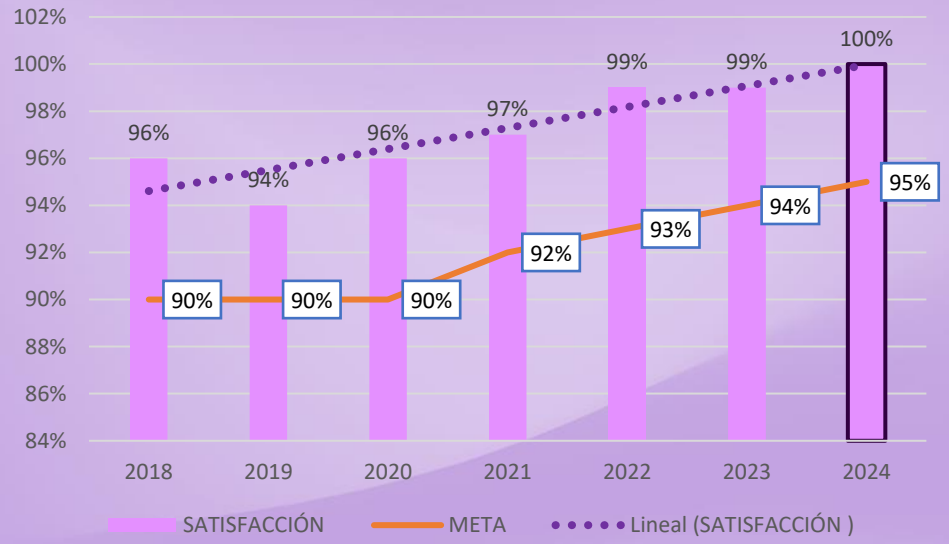

## *Objetivo*

Administrar el talento humano, apoyado en el fortalecimiento de las competencias, el desarrollo integral del personal, bajos ambientes de trabajo sanos y seguros, que permitan cumplir los objetivos institucionales y los requisitos legales, atendiendo mejorando la calidad de vida y la generación de valor social.

## *Meta*

90%

# Satisfacción del usuario



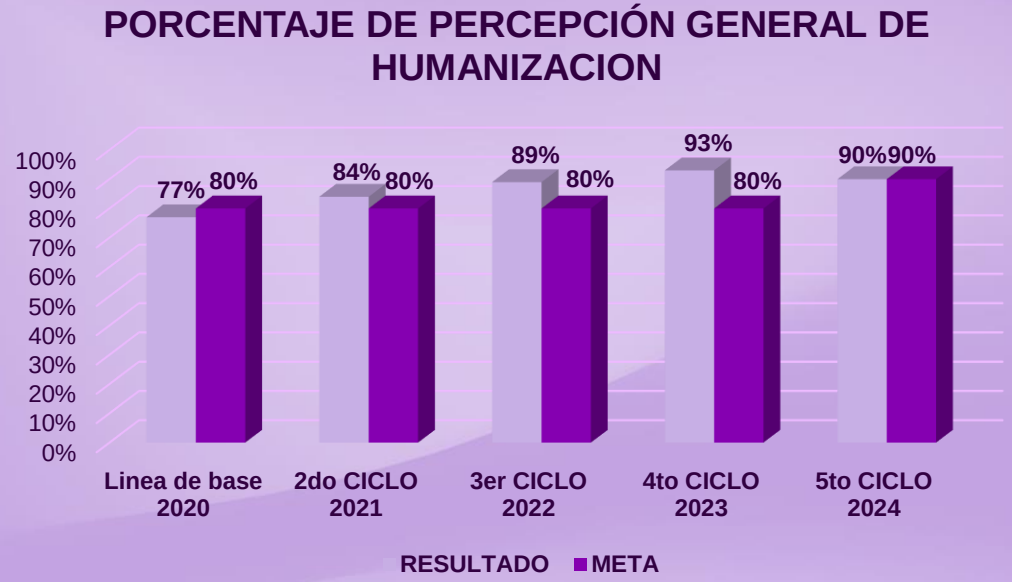

## *Objetivo*

Conocer la satisfacción del usuario durante toda la ruta de atención , la cual es insumo para las manifestaciones consolidadas.

## *Meta 2024*

95%

# Clima de Humanización



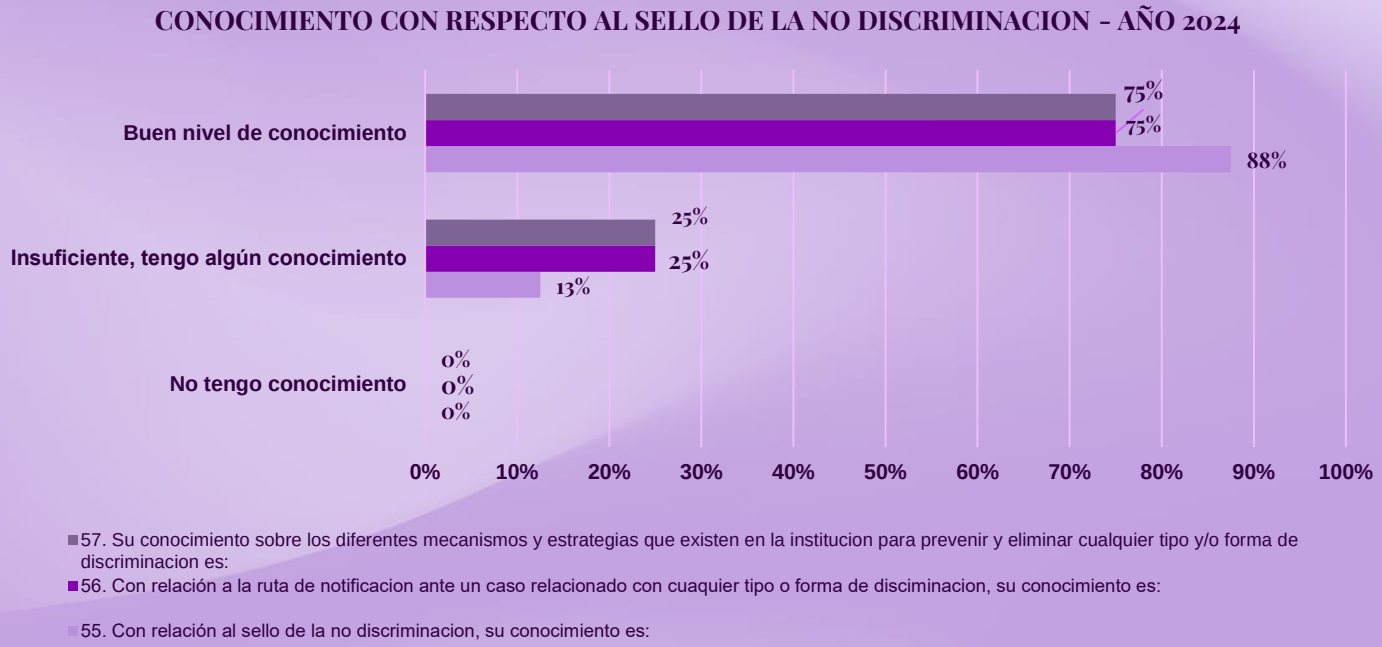

## *Objetivo*

Conocer la percepción general de humanización y el sello de la no discriminacion en sus colaboradores tanto asistenciales como administrativos

## *Meta*

90%

# Clima de Humanización




Para el **5to ciclo** se incluye esta nueva variable que mide la percepción del nivel de conocimiento con respecto al sello de la **No Discriminación**, según los resultados de la gráfica anterior se evidencia que con un promedio del **79%** se percibe un buen nivel de conocimiento frente al sello, se continuará con el fortalecimiento de conceptos a través del plan de trabajo en conjunto con lideres de proceso.

# Clima de Humanización




Con respecto a la percepción del entorno con respecto al sello de la no discriminación encontramos que en promedio el **93%** cuentan con una respuesta positiva frente a los ítems relacionadas en la anterior grafica.

# Reportes relacionados con la vulneración de derechos o con algún tipo o forma de Discriminación

| AÑO 2024 | ENE | FEB | MAR | ABR | MAY | JUN | JUL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| META | Menor 1% | | | | | | |
| Reportes presentados con algún tipo o forma de discriminación o vulneración de derechos | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total, de reportes analizados en el periodo | 0 | 0 | 1 | 1 | 0 | 3 | 0 |
| Resultado | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% | 0% |

## *Objetivo*

Realizar seguimiento a los casos que se presenten en el periodo relacionados con la vulneración de derechos o con algún tipo o forma de discriminación en la institución.

## *Meta*

Menor 1%

# Campaña derechos y deberes – Ronda semestral (medición de adherencia líneas de acción humanización)

| PORCENTAJE DE ADHERENCIA A PRÁCTICAS HUMANIZADAS - LINEAS DE ACCIÓN | | |
|---|---|---|
| **FRECUENCIA** | **LINEA DE BASE 2023** | **2024** |
| 1er SEMESTRE | 80% | 94% |
| 2do SEMESTRE | 79% | |
| PROMEDIO AÑO | 80% | 94% |
| **META** | **90%** | **90%** |



## *Objetivo*

Medir la adherencia a practicas humanizadas las cuales se establecen a traves de las estrategias de las lineas de accion para el cumplimiento satisfactorio del despliegue de la politica de humanizacion institucional



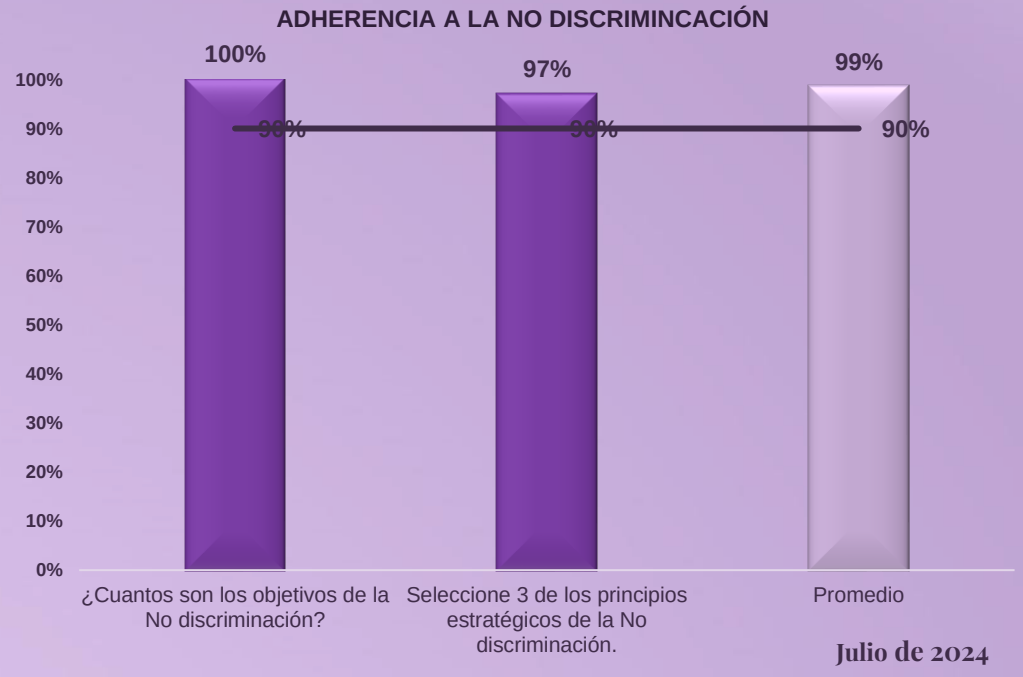
## *Meta*

90%

# Adherencia de Conocimiento A La No Discriminación

Medir desde las inducciones y re-inducciones del componente del talento humano , el conocimiento sobre los objetivos y principios de la no discriminación

**Meta 80%.**




Julio de 2024

# Reconocimientos a la No Discriminación

Reconocimiento trimestrales

2023

Cero reportes

Cero reportes

2024

Reconocimiento a la no discriminación
Tercer Trimestre

FRT-GDC-066_ Reporte de Situación de Conflicto

Comité de Convivencia Laboral

## Línea Ética

El correo electrónico es
comunica@cls.org.co

*"Me comprometo a promover una cultura organizacional que elimine las barreras de discriminación e incorporar un lenguaje incluyente".*

05

# *Logros*

# Semana de la Calidad y Seguridad

Despliegue y sensibilización a nivel interno de los derechos humanos , permitiendo en nuestros colaboradores una cultura para prevenir y eliminar cualquier tipo o acto de discriminación.

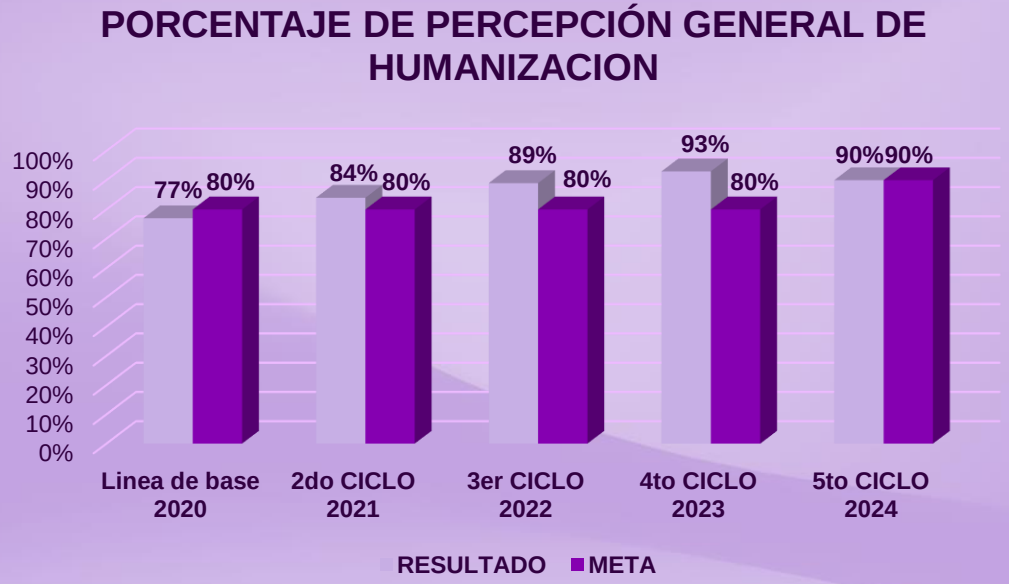
A través de la esta semana se refuerza los conocimientos que se evidencian a través de los seguimientos internos poca adherencia.



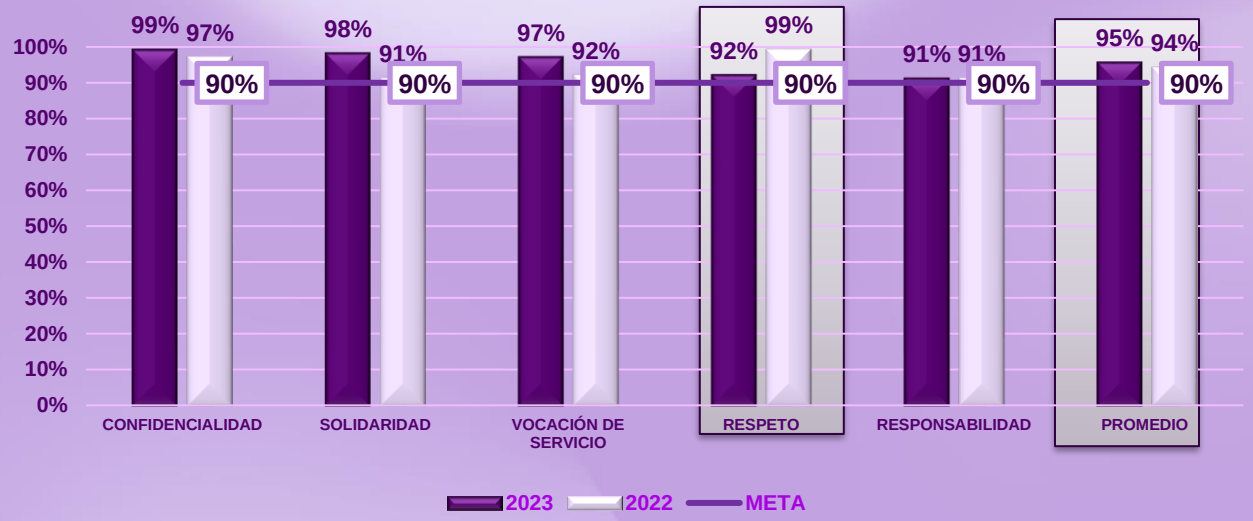



# Cultura de Humanización

Trabajar de manera sistemática en estrategias de humanización de la atención nos ha permitido fortalecer a lo largo de los años la cultura de humanización institucional logrando una tendencia positiva del indicador de clima



# Encuesta De Cultura Deseada 2023-2022

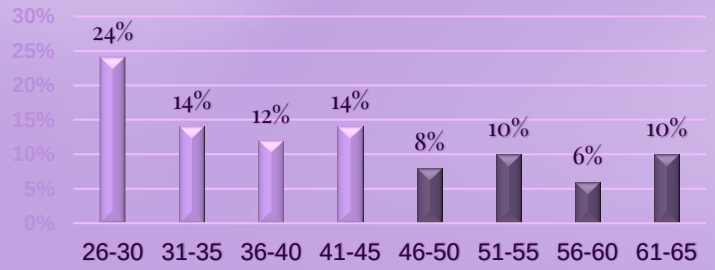



Llevar a cabo el diagnóstico sobre la percepción y aspectos comportamentales de los colaboradores, considerando factores organizacionales.

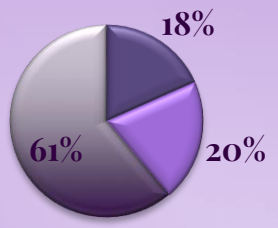
Definir las estrategias para fortalecer acciones de mejora que impacten positivamente sobre la transformación cultural.

# Indicador Diversidad Demográfica

## Grupo Etario

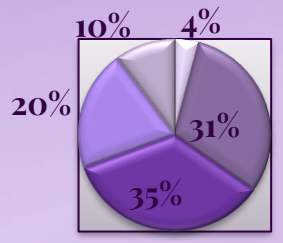



## Vinculación



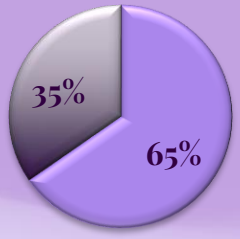

Contrato Civil de Prestacion de Servicios
Contrato a Termino Fijo
Contrato Laboral Termino Indefinido

## NIVEL EDUCATIVO



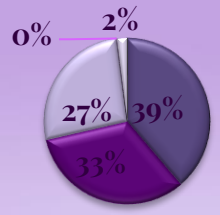

BACHILLER
TECNICO
UNIVERSITARIO
ESPECIALIZACION
MAESTRIA

## Genero



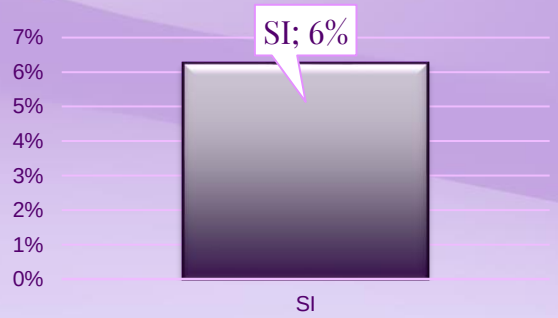

F M

## ESTADO CIVIL

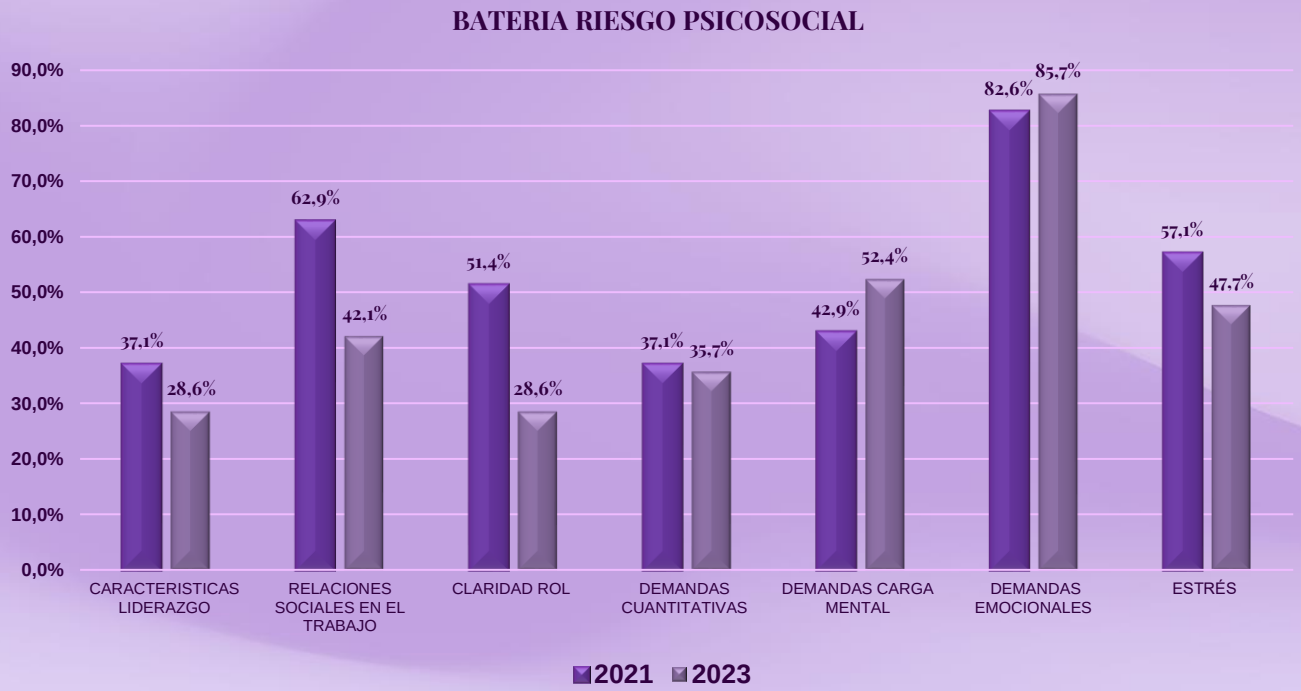



CASADO(A)
SOLTERO(A)
UNION LIBRE
SEPARADO(A)
VIUDO(A)

## Personal en Formación



# Programa de Prevención del Riesgo Psicosocial”




## Medio

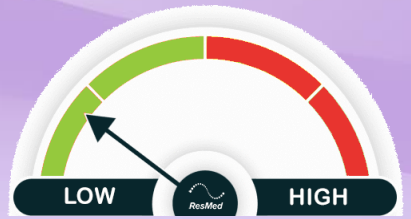


2021

## Nivel de Riesgo

Res. 2764/22

## Bajo




2023

# Plan De Formación Y Capacitación

- ✓ Gestionar de manera adecuada y dar a conocer como orientar a los pacientes para cuando tengan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, actos de discriminación o felicitaciones relacionados con la prestación con el fin de tomar acciones para el mejoramiento continuo
- ✓ Proporcionar a la junta directiva conocimientos en temas de acreditación en salud, **No discriminación** que le permitan adherencia a la metodología de mejoramiento
- ✓ Reforzar conocimientos en los colaboradores y partes interesadas de los 8 ejes de acreditación y **en las estrategias aplicadas del sello de no discriminación** para la atención de colaboradores, usuarios y partes interesadas.
- ✓ Realizar capacitación del decálogo del servicio **con enfoque en No Discriminación** actualizado con el fin de promover la cultura de humanización institucional
- ✓ Realizar reinducción en todo el proceso y procedimiento del Talento Humano, contribuyendo al fortalecimiento de los valores y principios institucionales - **política del talento Humano- No discriminación**
- ✓ Definir el marco de **los valores y principios institucionales**, las conductas éticas deseables de los colaboradores de la institución y la participación de las partes interesadas en el ejercicio de sus funciones, relaciones laborales y la interacción con los grupos de interés, centrados en la atención del usuario y su familia.



# Compromiso con la Convivencia y el Bienestar Laboral

## Celebraciones











## Jornada de masaje relajante

## Formación en emergencias





# Comunicaciones

En las comunicaciones hacia las partes interesadas se realizan teniendo en cuenta un lenguaje incluyente , y se sensibiliza a las comunidades para evitar estereotipos negativos









# Evaluación Satisfacción









Cra. 56 No. 2 - 120
Cali - Colombia

PBX: (572) 513 6152

Corporación de Lucha Contra el Sida

@clscolombia